



ПРОТОКОЛ

Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

От 21.11.2019г.

№3-2019

Председательствовал: Седов Сергей Николаевич – Председатель Общественного совета

Присутствовали члены общественного совета:

Тменова С.В., Кусточкина Л.Д., Артамонов И.А., Трещалина А.В., Равков Н.И., Парциков Н.И.

Приглашенные:

Пояркова Н.А. – директор МКУ «УКиМП»,

Сурикова Е.С. – заведующий отделом культуры и туризма МКУ «УКиМП»

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Проведение независимой оценки муниципальных учреждений культуры
 - Отчет Общественной организации «Ковровская районная филармоническая организация» (организация-оператор).
 - Подведение итогов независимой оценки качества условий оказания услуг
2. Выработка рекомендаций муниципальным учреждениями культуры.

РЕШИЛИ:

По первому вопросу:

1. Отчет Общественной организации «Ковровская районная филармоническая организация» (организация-оператор) принять к сведению и учесть собранную и проанализированную информацию по каждому учреждению при суммировании баллов.
2. Утвердить результаты независимой оценки, согласно приложению.

По второму вопросу:

1. В целях улучшения качества условий оказания услуг рекомендовать муниципальными учреждениями культуры «Ковровский историко-мемориальный музей», «Централизованная библиотечная система г.Коврова», Дворец культуры «Современник»:
 - Разработать в каждом учреждении план по улучшению качества условий оказания услуг с указанием конкретных мероприятий и сроков выполнения, согласовать данный план с МКУ «Управление культуры и молодежной политики».
 - Использовать для анонсирования мероприятий максимальное количество маркетинговых инструментов – сайты учреждений, сайт администрации города Коврова, СМИ (в том числе электронные), социальные сети, рекламный раздаточный материал и т.п.
 - По мере возможности (в соответствии с финансированием) планировать ремонтные работы, в том числе с учетом мероприятий по повышению доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
 - Ежегодно планировать мероприятия по повышению квалификации специалистов учреждений, в том числе творческих работников.
 - Осуществлять систематический контроль за сайтом учреждения, в том числе за информативной составляющей и навигацией.
 - Регулярно проводить инструктажи с персоналом по этике поведения с гостями и посетителями учреждения. Учитывать наличие жалоб на персонал при назначении стимулирующих выплат.
 - Проводить мониторинг книги отзывов, включая книгу отзывов на сайте учреждения, для своевременного реагирования на замечания посетителей, в том числе посредством инструментов обратной связи (при наличии возможности).
2. Направить данную информацию в адрес Главы города Коврова.

Председатель Общественного Совета _____ С.Н. Седов

Независимая оценка качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры Дворец культуры «Современник»

Количество опрошенных: 50 человек (из них 10 – люди с ограниченными возможностями здоровья)

Критерий	Показатель	Результаты
<i>Открытость и доступность информации об организации</i>	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	<ul style="list-style-type: none"> • Объем и содержание информации, размещенной на информационных стендах соответствует нормативным актам • Объем и содержание информации, размещенной на официальном сайте соответствует нормативным актам
	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование,	<ul style="list-style-type: none"> • Количество функционирующих способов взаимодействия – 3 (телефонная связь, обратная связь на сайте, непосредственное обращение в организацию)
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной на информационных стендах – 48 • Число опрошенных, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной на официальном сайте – 50
<i>Комфортность условий предоставления услуг</i>	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг,	<p>Наличие комфортных условий для предоставления услуг: более 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - остановка общественного транспорта расположена вблизи учреждений, - комфортные вестибюли, оборудованные необходимой мебелью - наличие гостевых санитарных помещений - запись на экскурсию возможна по телефону и на официальном сайте - наличие гардероба - наличие дежурных администраторов и т.д.
	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, удовлетворенных комфортностью – 48 <p><u>Замечание опрошенных: организация зон</u></p>

		питания
<i>Доступность услуг для инвалидов</i>	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Наличие условий доступности – пять и более: - контрастная маркировка на дверях и ступенях входных групп - установлены пандусы при входных группах - установлены пандусы внутри здания - оборудованы стоянки для транспортных средств инвалидов или транспорта, перевозящего инвалидов - оборудование автоматических распашных дверей и т.д.
	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими –4 -назначены ответственные лица за оказание помощи и сопровождение инвалидов. - наличие версии сайта для слабовидящих - обеспечение условий доступности - предоставление услуг дистанционно
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных лиц (с ОВЗ), удовлетворенных доступностью услуг - 10
<i>Доброжелательность, вежливость работников организации</i>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы,	• Число опрошенных, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников при непосредственном обращении – 49,
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	• Число опрошенных, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников обеспечивающих непосредственное оказание услуги – 50,
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных	• Число опрошенных, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников обеспечивающих непосредственное оказание услуги – 47,

	форм взаимодействия	
<i>Удовлетворенность условиями оказания услуг</i>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, готовых рекомендовать учреждение – 50,
	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг,	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 49
	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг - 50

Независимая оценка качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждениям культуры «Централизованная библиотечная система г.Коврова»

Количество опрошенных: 50 человек (из них 10 – люди с ограниченными возможностями здоровья)

Критерий	Показатель	Результаты
<i>Открытость и доступность информации об организации</i>	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	<ul style="list-style-type: none"> • Объем и содержание информации, размещенной на информационных стендах соответствует нормативным актам • Объем и содержание информации, размещенной на официальном сайте соответствует нормативным актам
	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование,	<ul style="list-style-type: none"> • Количество функционирующих способов взаимодействия – 3 (телефонная связь, обратная связь на сайте, непосредственное обращение в организацию, услуга на дому)
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной на информационных стендах – 50 • Число опрошенных, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной на официальном сайте – 50
<i>Комфортность условий предоставления услуг</i>	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг,	<p>Наличие комфортных условий для предоставления услуг: более 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - остановка общественного транспорта расположена вблизи учреждений, - комфортные вестибюли, оборудованные необходимой мебелью - наличие гостевых санитарных помещений - запись на экскурсию возможна по телефону и на официальном сайте - наличие гардероба - наличие дежурных администраторов и т.д.
	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, удовлетворенных комфортностью – 48

<i>Доступность услуг для инвалидов</i>	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Наличие условий доступности – 4: - контрастная маркировка на дверях и ступенях входных групп - установлены пандусы при входных группах - установлены кнопки вызова для оказания помощи при входных группах - оказание услуги «на дому»
	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими –5 и более -назначены ответственные лица за оказание помощи и сопровождение инвалидов. - наличие версии сайта для слабовидящих - обеспечение условий доступности - предоставление услуг дистанционно через сайт - выход специалистов на дом
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных лиц (с ОВЗ), удовлетворенных доступностью услуг - 10
<i>Доброжелательность, вежливость работников организации</i>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы,	• Число опрошенных, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников при непосредственном обращении – 49,
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	• Число опрошенных, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников обеспечивающих непосредственное оказание услуги – 50,
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	• Число опрошенных, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников обеспечивающих непосредственное оказание услуги – 50,

<i>Удовлетворенность условиями оказания услуг</i>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, готовых рекомендовать учреждение – 49,
	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг,	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 49
	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг -50

Независимая оценка качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждениям культуры «Ковровский историко-мемориальный музей»

Количество опрошенных: 50 человек (из них 10 – люди с ограниченными возможностями здоровья)

Критерий	Показатель	Результаты
<i>Открытость и доступность информации об организации</i>	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	<ul style="list-style-type: none"> • Объем и содержание информации, размещенной на информационных стендах соответствует нормативным актам • Объем и содержание информации, размещенной на официальном сайте соответствует нормативным актам
	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование,	<ul style="list-style-type: none"> • Количество функционирующих способов взаимодействия – более 3 (телефонная связь, обратная связь на сайте, непосредственное обращение в организацию, запись по интернету)
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной на информационных стендах – 50 • Число опрошенных, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной на официальном сайте – 50
<i>Комфортность условий предоставления услуг</i>	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг,	<p>Наличие комфортных условий для предоставления услуг: более 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - остановка общественного транспорта расположена вблизи учреждений, - комфортные вестибюли, оборудованные необходимой мебелью - наличие гостевых санитарных помещений - запись на экскурсию возможна по телефону и на официальном сайте - наличие гардероба - наличие дежурных администраторов и т.д.
	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, удовлетворенных комфортностью – 49

<i>Доступность услуг для инвалидов</i>	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Наличие условий доступности – 4: - контрастная маркировка на дверях и ступенях входных групп - установлены пандусы при входных группах - установлены кнопки вызова для оказания помощи при входных группах - ступенькоход
	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 4 - назначены ответственные лица за оказание помощи и сопровождение инвалидов. - наличие версии сайта для слабовидящих - обеспечение условий доступности - предоставление услуг дистанционно через сайт
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных лиц (с ОВЗ), удовлетворенных доступностью услуг - 10
<i>Доброжелательность, вежливость работников организации</i>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы,	• Число опрошенных, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников при непосредственном обращении – 49,
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	• Число опрошенных, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников обеспечивающих непосредственное оказание услуги – 50,
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	• Число опрошенных, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников обеспечивающих непосредственное оказание услуги – 50,

<i>Удовлетворенность условиями оказания услуг</i>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, готовых рекомендовать учреждение – 50,
	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг,	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 50
	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> • Число опрошенных, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг -50