

ПРОТОКОЛ № 8
заседания Общественного совета
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальными организациями культуры и образования города Шарыпово

Дата проведения: **19.10.2020** года

Форма проведения: дистанционная

Члены Общественного совета:

Любченко Ольга Александровна
Ворошилов Алексей Андреевич
Белянина Ирина Николаевна
Кавалерова Марина Юрьевна
Абузова Марина Александровна

Приглашенные:

Гроза Светлана Николаевна, начальник Отдела культуры администрации города Шарыпово.

Гафнер Ирина Валерьевна, ответственное лицо за проведение независимой оценки условий осуществления деятельности организациями культуры города Шарыпово.

Попенко Ирина Геннадьевна, директор МБУ ИМЦ РО, руководитель организации – оператора, проводившего сбор, анализ и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры в 2020 году.

Повестка заседания:

1. Обсуждение отчета организации-оператора МБУ ИМЦ РО о проделанной работе по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры города Шарыпово в 2020 году, утверждение результатов.
2. Выработка предложений по улучшению деятельности организаций и качества условий оказания услуг.

По первому вопросу:

СЛУШАЛИ: Попенко И.Г., руководитель организации – оператора, проводившего сбор, анализ и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры города Шарыпово в 2020 году, о проделанной работе, получаемой в целях проведения независимой оценки в 2020 году, выявленных замечаниях, итоговых баллах, на основании которых учреждениям присваивается место в муниципальном рейтинге.

По результатам проведения независимой оценки в 2020 году показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры города Шарыпово в 2020 году составляет 85,21 балла из 100 возможных. Средний балл в 2020 году по оценке оператора выше, чем в 2017 году- 130,28 из 160 возможных баллов.

Рейтинг	Наименование учреждения	Общий показатель оценки качества, в баллах
1	МАУ «ЦКР г. Шарыпово»	90,40
2	МБУ «ЦБС г. Шарыпово»	89,21
3	МБУ «КМ г.Шарыпово»	89,00
4	МАУ «ГДТ»	72,23

1. По первой группе показателей «Открытость и доступность информации об организации» МБУ «КМ г. Шарыпово» набрало 96,95 баллов, что является максимальным значением. Минимальное количество баллов получило МБУ «ЦБС г. Шарыпово» (94,43 балла). Среднее значение показателей в группе составило 95,25 баллов.

Небольшие замечания были отмечены в данном разделе у всех организаций:

➤ на сайте МАУ «ГДТ» частично размещена требуемая информация об организации культуры, в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277, отсутствует:

- копия устава;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания;

➤ на официальном сайте МБУ «КМ г.Шарыпово» в документе о материально – техническом обеспечении отсутствует перечень имеющегося оборудования и материальной базы организации;

➤ на сайте МБУ «ЦБС г. Шарыпово» в разделе документов о финансово-хозяйственной деятельности организации размещена ссылка на сайт bus.gov.ru, что затрудняет навигацию сайта, а также отсутствует информация о выполнении государственного (муниципального) задания, представлен только отчет о результатах деятельности;

➤ на сайте МАУ «ЦКР г. Шарыпово» представлена информация, которая датирована 2018 годом и не обновлена на 2020 год.

При этом отмечается высокий уровень (97%) удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте организаций культуры города Шарыпово.

2. Среднее значение по второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» составило 96,07 баллов из 100 максимально возможных. Наивысший балл в разделе получили МАУ «ЦКР г. Шарыпово» (96,6 баллов), наименьший - МБУ «ЦБС г. Шарыпово» (95,22 баллов).

Данный показатель не оценивался в МАУ «ГДТ» в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н.

Снижение среднего балла по разделу, в частности, связано с малочисленностью комфортных мест для ожидания в 2 из 3 обследуемых организаций. Во всех 3-х организациях - отсутствием доступных источников бесплатной питьевой воды, а также в одной организации доступность санитарно-гигиенических помещений.

По результатам IT-опроса в среднем доля респондентов, удовлетворенных

комфортностью предоставления услуг, составляет 91,9 %: от 90,44 % в МБУ «ЦБС г. Шарыпово» до 93,2 % в МАУ «ЦКР г. Шарыпово».

3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» в среднем имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 64 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной группы показателей повлияло отсутствие или частичное наличие оборудованных помещений и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, а именно:

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) сменных кресел-колясок;
- 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

В организациях культуры нет или частично представлены следующие необходимые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;

При этом наибольшая часть получателей услуг (184 из 201), принявших участие в голосовании и имеющих инвалидность, оказались удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры.

4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников организаций». Среднее значение комплексного показателя данной группы составило 98,76 балла. Наивысший балл в разделе получили МБУ «КМ г. Шарыпово» (99,72 балла). Минимальное значение среди всех обследованных учреждений получило МБУ «ЦБС г. Шарыпово» (96,86 баллов).

5. Пятая группа показателей «Общее удовлетворение качеством деятельности организации». Среднее значение показателя пятого раздела составило 98,74 баллов из 100 возможных.

Наивысший балл в разделе получило МБУ «КМ г. Шарыпово» (99,86 баллов).

Наименьшее значения среди всех обследованных учреждений получило МБУ «ЦБС г. Шарыпово» (97,95 баллов).

4 и 5 группа показателей также не оценивалась в МАУ «ГДТ» в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н.

Основные выводы оператора:

По результатам проведения независимой оценки в 2020 году показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры города Шарыпово в 2020 году составляет 85,21 балла из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным организациям культуры, находящимся на территории города) величину качества предоставляемых услуг и свидетельствует, что качество условий оказания услуг учреждениями культуры в городе Шарыпово находится на высоком уровне.

Лидером рейтинга по общему показателю оценки качества среди учреждений культуры является МАУ «ЦКР г. Шарыпово» (90,40 баллов), которое показало большой

рост качества предоставляемых услуг по сравнению с результатами, полученными в 2017 году (НОКО 2017 г.: 128,6 из 160 баллов (80,38%)).

В целом по учреждениям культуры города Шарыпово наблюдается высокая активность получателей услуг в процедуре проведения независимой оценки. Все обследуемые учреждения прошли установленный барьер респондентов в 600 человек.

Необходимо отметить, что такие неотъемлемые характеристики качественного предоставления услуг как открытость и доступность информации об организации, а также доброжелательность и компетентность работников по результатам онлайн-голосования, проведённого в рамках оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, находятся на высоком уровне. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, получатели услуг высоко оценивают учреждения культуры города Шарыпово.

Среднее значение группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» является наименьшим среди всех разделов (64 баллов из 100 максимально возможных). Таким образом, требуется определенная работа по улучшению ряда критериев данной группы.

Среди основных недочётов, имеющих место на сайтах организаций, важно отметить отсутствие информации по ряду направлений деятельности организаций, нормативно-правового обеспечения.

ГОЛОСОВАЛИ: «За» - 5 человек, «против» - нет, «воздержалось» - нет.

РЕШИЛИ: Принять отчет организации-оператора МБУ ИМЦ РО о проделанной работе по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры города Шарыпово в 2020 году, и утвердить полученные результаты.

По второму вопросу: «Выработка предложений по улучшению деятельности организаций и качества условий оказания услуг».

СЛУШАЛИ: Кавалерова М.Ю. В процессе анализа и выслушанного отчета организации – оператора, предлагается внести на голосование следующие предложения по улучшению качества работы учреждений культуры:

- учреждениям культуры необходимо направить свои усилия на насыщение информационного поля содержательными материалами, которые отражают реальную картину предоставления услуг;
- актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами получателей услуг;
- обратить внимание на организацию комфортных условий в учреждениях культуры (места ожидания, доступность питьевой воды);
- особо пристальное внимание уделить оборудованию помещений учреждений культуры и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ГОЛОСОВАЛИ: «За» - 5 человек, «против» - нет, «воздержалось» - нет.

РЕШИЛИ: Утвердить предлагаемые предложения по улучшению качества по улучшению деятельности организаций и качества условий оказания услуг.

Председатель Общественного совета



Кавалерова М.Ю.

Секретарь Общественного совета

Беянина И. Н.