

ПРОТОКОЛ

заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Марьяновского муниципального района

«17» июля 2019 г.

№ 3

Члены совета: Тищенко Н.В. (председатель), Куянова Т.В., Котова А.Г., Кисель Д.В., Дурова В.С.

Повестка дня:

1. Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Марьяновского муниципального района в 2019 году.
2. Об утверждении аналитического отчета по результатам сбора, обобщения и анализа информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Марьяновском районе Омской области в 2019 г.
3. О разработке и утверждении предложений по улучшению условий осуществления деятельности учреждений культуры, прошедших независимую оценку.

По первому вопросу:

Информацию председателя общественного совета принять к сведению.

Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Марьяновского муниципального района в 2019 году.

По второму вопросу:

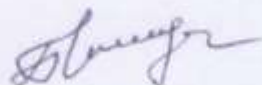
Информацию секретаря общественного совета принять к сведению.

Утвердить аналитический отчет по результатам сбора, обобщения и анализа информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Марьяновском районе Омской области в 2019 г.

По третьему вопросу:

На основании аналитического отчета членами Общественного совета разработаны и утверждены предложения по улучшению качества условий предоставления услуг для учреждений прошедших независимую оценку условий оказания услуг в 2019 г. (Приложения № 1 и 2).

Председатель



Н.В. Тищенко

Предложения Муниципальному бюджетному учреждению культуры
«Районный краеведческий историко-художественный музей» Марьяновского
муниципального района Омской области по улучшению качества условий
предоставления услуг

**По результатам оценки критерия «Открытость и доступность
информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- положения о филиалах и представительствах
- адреса сайтов структурных подразделений (при наличии)
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- информация о планируемых мероприятиях

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в учреждении комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в учреждении

Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы учреждения культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры, до 100%

Предложения Муниципальному бюджетному учреждению культуры
«Централизованная библиотечная система» Марьяновского муниципального
района Омской области по улучшению качества условий предоставления
услуг

**По результатам оценки критерия «Открытость и доступность
информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения культуры на информационных стендах в помещениях учреждения, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы учреждения культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- адреса сайтов структурных подразделений (при наличии)
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- информация о планируемых мероприятиях

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в учреждении комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в учреждении

Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры,

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%

– довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

– довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым, до 100%

– довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы учреждения культуры, до 100%

– довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры, до 100%