

ПРОТОКОЛ № 3

общественного Совета по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) учреждениями культуры на 2019 – 2020 годы по результатам проведения контрольных мероприятий выездных проверок по выполнению планов мероприятий по улучшению качества работы муниципальных учреждений культуры в 2019 году

р.п. Шербакуль

26.03.2019 г.

Присутствовали:

Тебенко Александр Иванович -	председатель общественного Совет
Белецкая Любовь Георгиевна -	Член общественного Совета;
Баранец Валентина Павловна -	Член общественного Совета;
Миллер Олег Николаевич -	Член общественного Совета;
Конченко Лидия Петровна -	Член общественного Совета

Общественным Советом по НОК 26.03.2019 года была проведена выездная проверка по выполнению планов мероприятий по улучшению качества работы муниципальных учреждений культуры в 2019 году.

Проверка проводилась в следующих учреждениях:

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое социально-культурное объединение информационно – методической и культурно деятельности» Шербакульского муниципального района Омской области (Директор Власова Ю.А.).
2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Шербакульский историко – краеведческий музей» Шербакульского муниципального района Омской области (и.о. директора Руденко О.Н.).

Проверка проводилась в соответствии с Планом мероприятий по улучшению работы по результатам независимой оценки качества деятельности учреждений культуры Шербакульского муниципального района Омской области на 2019 год.

В ходе выездной проверки установлено:

1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Шербакульский историко – краеведческий музей» Шербакульского муниципального района Омской области.

1	Оформление информационных стендов на территории учреждения	В фойе учреждения оформлен информационный стенд. На информационном стенде размещена информация: официальные документы, локальные акты, график работы учреждения, контакты, план проведения мероприятий, правила посещения музея и др. Информация соответствует.
2	Улучшение материально – технической базы учреждения	Помещения музея отремонтированы, обеспечены, центральным отоплением, освещением, телефоном, оборудованы противопожарной сигнализацией, кнопкой экстренного вызова. Достаточно мест для ожидания посетителями услуги. Мебель современная.
3	Создание условий для беспрепятственного	Музей расположен в здании культурно – досугового центра. Имеется пандус, размещены знаки доступности.

доступа и получения услуг для людей с ограниченными возможностями.

- 4 Обновление и дополнение сайта учреждения.

Сайт учреждения <https://shemuzev.iimdo.com/> поддерживается в актуальном состоянии. На сайте размещается информация о деятельности учреждения, истории района, мероприятиях, афиша. Обновление достоверной и актуальной информации проводится.

На сайте имеется возможность бронирования муниципальной услуги получателями. Обеспечена техническая возможность проведения опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности организации. Налажен механизма обратной связи, все письма, отзывы, обращения получателей услуг автоматически пересылаются на электронную почту учреждения.

Рекомендации:

руководству МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей» Шербакульского муниципального района Омской области организовать работу в соответствии с требованиями руководящих документов с целью обеспечения маломобильных групп населения доступной услугой.

2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое социально-культурное объединение информационно – методической и культурно деятельности» Шербакульского муниципального района Омской области

- 1 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
- 2 Комфортность условия пребывания в организации культуры
- 3 Дополнительные услуги и доступность их получения
- 4 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
- 5 Удобство графика работы организации культуры
- 6 Доступность услуг для инвалидов

В фойе учреждений МБУК «МСКО» оформлены информационные стенды. На стендах размещена информация: официальные документы, локальные акты, график работы учреждения, контакты, план проведения мероприятий и др. **Информация соответствует.**

По итогам опроса комфортность условия пребывания в организации культуры составляет - 90 %.

Отсутствуют

В сельских клубах используют СМС рассылки о месте и дате проведения мероприятий.

Проведен анализ графика работы учреждения с учетом специфики предоставления услуг, сезонности и других факторов, оказывающих влияние на востребованность услуг в сфере культуры. 95 % опрошенных посетителей довольны графиком работы учреждений.

Анализ уровня доступности получения муниципальных услуг в учреждениях МБУК «МСКО» лицами с ограниченными возможностями здоровья показал, что в 6 сельских клубах имеются пандусы, соответствующие требованиям законодательства, для обеспечения доступа лиц с ограниченными возможностями в помещение.

В зрительных залах сельских учреждений предусмотрены

- 7 Доброжелательность, вежливость персонала организации культуры
Установлены знаки доступности. Созданы комфортные условия для отношений между работниками и участниками художественной самодеятельности, посетителями учреждений культуры. Разработаны соответствующие положения и инструкции. Конфликтных ситуаций, жалоб в отчетный период не зафиксировано. 99 % опрошенных посетителей оценили доброжелательность, вежливость персонала на 100 баллов.
- 8 Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом
По итогам опроса удовлетворенность качеством оказания услуг составляет -97 %.
- 9 Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры
По итогам опроса удовлетворенность материально – техническим обеспечением составляет -80 %.
- 10 Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» составляет – 93 %.

Рекомендации:

руководству МБУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение информационно – методической и культурно деятельности» организовать работу в соответствии с требованиями руководящих документов с целью обеспечения маломобильных групп населения доступной услугой; организовать работу по укреплению материально – технической базы учреждений культуры.

В ходе выездной проверки общественного Совета по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) учреждениями культуры на 2019 – 2020 годы учреждениям культуры были даны рекомендации по улучшению качества работы.

Председатель общественного Совета



А.И. Тебенко