

ПРОТОКОЛ № 41

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

04.10.2019 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 04.10. 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 Шербакульского муниципального района Омской области «Межпоселенческий культурно - досуговый центр».
2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Шербакульский историко – краеведческий музей» Шербакульского муниципального района Омской области.
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое социально-культурное объединение информационно – методической и культурно деятельности» Шербакульского муниципального района Омской области

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 бюджетное учреждение культуры Шербакульского муниципального района Омской области «Межпоселенческий культурно - досуговый центр»

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | Повышение качества содержания информации на официальном сайте учреждения | В учреждении нет официального сайта. На сайте sherb.omskportal.ru , культура-шербакуль.рф , в социальных сетях ok.ru , vk.com размещается информация о деятельности учреждения. Информация соответствует. |
|---|--|--|

2	Комфортность условия пребывания в организации культуры	Наличие комфортных условий получения муниципальных услуг, повышение качества пребывания в организации культуры обеспечивается наличием комфортной зоны ожидания: в холле стоят новые кресла, приобретен телевизор – можно познакомиться с анонсом мероприятий, посмотреть видео – зарисовки концертных номеров. В зрительном зале расположены удобные мягкие кресла. В МБУК «КДЦ» доступно санитарно-гигиеническое помещение (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.). В помещениях учреждения сделан косметический ремонт. По итогам опроса комфортность условия пребывания в организации культуры составляет - 98 %.
3	Повышение качества обратной связи с потребителем услуг	На сайте культура-шербакуль.рф , в социальных сетях ok.ru , vk.com имеется техническая возможность выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг, проводится анкетирование посетителей, ведется книга Отзывов.
4	Соблюдение режима работы организацией культуры	Проведен анализ графика работы учреждения с учетом специфики предоставления услуг, сезонности и других факторов, оказывающих влияние на востребованность услуг в сфере культуры. 96 % опрошенных посетителей довольны графиком работы учреждений.
5	Доступность услуг для инвалидов	Для обеспечения комфортности и доступности получения муниципальных услуг в учреждении МБУК «МКДЦ» лицами с ограниченными возможностями здоровья имеется пандус, соответствующий требованиям законодательства, для обеспечения доступа лиц с ограниченными возможностями в помещение. Установлена кнопка вызова сотрудника. На входных дверях учреждения и ступенях размещена цветовая маркировка. В зрительных залах учреждения предусмотрены места для людей на креслах-колясках.
6	Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения	В целях актуализации квалификационных требований и компетенций, необходимых для оказания услуг в сфере культуры, составлен План переподготовки и повышения квалификации на 2019 г.
7	Улучшение материально – технических условий учреждения	По итогам опроса удовлетворенность материально – техническим обеспечением составляет -93 %.

Рекомендации:

руководству МБУК «Межпоселенческий культурно - досуговый центр» 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.

2. 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

- | | | |
|---|--|--|
| 2 | Улучшение материально – технической базы учреждения | музея и др. Информация соответствует.
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 доступа и получения услуг для людей с ограниченными возможностями. | Музей расположен в здании культурно – досугового центра. Имеется пандус, размещены знаки доступности. |
| 4 | Обновление и дополнение сайта учреждения. | Сайт учреждения https://shemuzev.jimdo.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.

3. 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 | 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. |
| 2 | Комфортность условия пребывания в организации культуры | По итогам опроса комфортность условия пребывания в организации культуры составляет - 90 %. |
| 3 | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отсутствуют |
| 4 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | В сельских клубах используют СМС рассылки о месте и дате проведения мероприятий. |
| 5 | Удобство графика работы организации культуры | 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.
- 6 Доступность услуг для инвалидов
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 места для людей на креслах-колясках. Установлены знаки доступности.
- 7 Доброжелательность, вежливость персонала организации культуры
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