

Протокол № 3

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан

г. Мелеуз

31.08.2022г.

Место проведения заседания: Республики Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, д. 8.

Председательствовал:

Бердегулов Рафаэль Казиханович - председатель Мелеузовской городской и Районной Организации Башкирской Республиканской Организации Профсоюза Работников Народного Образования и Науки Российской Федерации

Члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан:

Андреев Андрей Иванович – директор Местной общественной организации по развитию спорта и боевых искусств «Спортивный клуб Титан» г. Мелеуз;

Казанова Валентина Николаевна - член Региональной общественной организации «Мелеузовский Союз Предпринимателей» Республики Башкортостан;

Саитбатталова Раиля Масхутовна – делопроизводитель Мелеузовской городской и районной организации Башкирской республиканской организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Хамитов Илнур Шарафутдинович – член Региональной общественной организации военно-патриотического клуба «Яугир» Республики Башкортостан.

Кворум имеется.

Приглашенные:

Руднева Ирина Владимировна – и.о. начальника отдела культуры Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

Повестка дня:

1. Рассмотрение и утверждение результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан в 2022 году (Приложение

№1).

2. Доведение результатов независимой оценки качества оказания услуг до учреждений, в которых проводилась независимая оценка, разработка плана мероприятий по устранению выявленных недостатков в соответствии с результатами независимой оценки качества условий оказания услуг 2022 года.

По первому вопросу повестки дня слушали Рудневу И.В., которая ознакомила Общественный совет с результатами проведенной независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

Выступили: Бердегулов Р.К. и члены Общественного совета, которые выразили своё мнение по результатам проведённой работы.

По утвержденному Общественным советом перечню в 4 учреждениях проведена независимая оценка качества оказания услуг:

1. Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»

2. городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;

3. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;

4. Муниципальное автономное учреждение культуры и искусства «Мелеузовский историко-краеведческий музей» городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;

5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мелеузовская централизованная библиотечная система» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась организацией-оператором ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа» (г. Уфа) в соответствии с муниципальным контрактом от 01.07.2022 года №ИМЗ-2022-042352/92 по 5 критериям, включающим 9 показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг организациями культуры;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки.

Средний балл по итогам НОК по МАУ «Городской Дворец культуры»

составил 88 (максимальное значение-100), МБУ «Культурно-досуговый центр» - 88 (максимальное значение-100), МАУКИ «Мелеузовский историко-краеведческий музей» - 91 (максимальное значение-100), МАУК «Мелеузовская централизованная библиотечная система» -93 (максимальное значение-100).

По результатам обсуждения решили:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.






2. Информацию об утвержденных результатах независимой оценки качества разместить на официальном сайте vuz.gov.ru, Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан в срок до 01.11.2022 года.

3. Рекомендовать отделу культуры Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан довести результаты независимой оценки качества до учреждений культуры и искусства, в которых в 2022 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг.

4. Рекомендовать руководителям учреждений культуры и искусства разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан, в срок до 01.12.2022 года.

Решение принято единогласно. Лист протокола согласования с членами Общественного совета прилагается.

Протокол согласован с членами Общественного совета

<p>Директор Местной общественной организации по развитию спорта и боевых искусств «Спортивный клуб Титан» г. Мелеуз Андреев Андрей Иванович</p>	
<p>Председатель Мелеузовской городской и Районной Организации Башкирской Республиканской Организации Профсоюза Работников Народного Образования и Науки Российской Федерации Бердегулов Рафаэль Казиханович</p>	
<p>Член Региональной общественной организации «Мелеузовский Союз Предпринимателей» Республики Башкортостан Казанова Валентина Николаевна</p>	
<p>Делопроизводитель Мелеузовской городской и районной организации Башкирской республиканской организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» Саитбатталова Раиля Масхутовна</p>	
<p>Член Региональной общественной организации военно-патриотического клуба «Яугир» Республики Башкортостан Хамитов Илнур Шарафутдинович</p>	

Приложение №1
к протоколу заседания
общественного совета №3
от «31» августа 2022 года

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры
муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан

Наименование организации (показатели оценки качества без учета и с учетом значимости)	информация о деятельности организации	дистанционные способы обратной связи	Удовлетворенность информацией	обеспечение комфортных условий	время ожидания предоставления услуги	Удовлетворенность комфортом условий	оборудование территории и помещений для инвалидов	обеспечение условий доступности для инвалидов	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Удовлетворенность доброжелательностью при первичном контакте	Удовлетворенность доброжелательностью при оказании услуг	Удов-ть доброжелательностью при дистанционном взаимодействии	готовность рекомендовать организацию	Удовлетворенность графиком работы	Удовлетворенность условиями в целом
МАУ «Городской Дворец культуры» ГО г. Мелеуз МР Мелеузовский район РБ	100	100	97,4	100	97	98,5	60	0	95,6	98,6	97,5	98,9	99,2	98,4	98,1
	30	30	39	30	39	30	18	0	29	39	39	20	30	20	49
МБУ «Культурно-досуговый центр» МР Мелеузовский район РБ	100	100	99,7	100	98,4	99,2	40	80	65,2	78,5	79,9	75,8	99,3	85,2	99,5
	30	30	40	30	39	30	12	32	20	31	32	15	30	17	50
«Мелеузовский историко-краеведческий музей» ГО г. Мелеуз МР Мелеузовский район РБ	96	100	99,3	100	98,2	99,1	60	40	92,1	96,9	97,2	98,3	96,7	96,9	98,2
	29	30	40	30	39	30	18	16	28	39	39	20	29	19	49
«Мелеузовская централизованная библиотечная система» МР Мелеузовский район РБ	100	100	99,1	100	86,4	93,2	60	80	87,1	99,2	98,9	99,6	99,7	97	99,2
	30	30	40	30	35	28	18	32	26	40	40	20	30	19	50

Приложение №2
к протоколу заседания
общественного совета №3
от «31» августа 2022 года

Итоговое значение критериев учреждений по оценке качества предоставляемых услуг

Наименование учреждения	Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
МАУ «Городской Дворец культуры»	99	99	47	98	99
МБУ «Культурно-досуговый центр»	100	99	64	79	97
МАУКИ «Мелеузовский историко-краеведческий музей»	99	99	62	97	97
МАУК «Мелеузовская централизованная библиотечная система»	100	93	76	99	99

Недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий организациями в сфере культуры муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан ознакомился с результатами Независимая оценка качества проводилась организацией-оператором ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа» (г. Уфа) в соответствии с муниципальным контрактом от 01.07.2022 № ИМЗ-2022-042352/92 по 5 критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг организациями культуры;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки.

Средний балл по итогам НОК по МАУ «Городской Дворец культуры» составил 88 (максимальное значение-100), МБУ «Культурно-досуговый центр» - 88 (максимальное значение-100), МАУКИ «Мелеузовский историко-краеведческий музей» - 91 (максимальное значение-100), МАУК «Мелеузовская централизованная библиотечная система» - 93 (максимальное значение-100).

В результате рассмотрения информации по организациям культуры выявлены следующие недостатки по критериям:

2. Комфортность условий предоставления услуг:

- отсутствие навигации (понятности) внутри организации (МАУ «ГДК»).

3. Доступность услуг для инвалидов:

- отсутствие пандусов (подъемных устройств) (МАУ «ГДК»),
- отсутствие адаптированных поручней (МАУ «ГДК», МБУ «КДЦ», МАУКИ «МИКМ»),
- отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (МАУ «ГДК», МБУ «КДЦ», МАУКИ «МИКМ», МАУК «ЦБС»),
- отсутствие сменных кресел-колясок (МБУ «КДЦ», МАУКИ «МИКМ», МАУК «ЦБС»),
- отсутствие расширенных дверных проемов (МБУ «КДЦ»),
- отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (МАУК «ЦБС»).

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг:

- отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (МАУ «ГДК», МАУКИ «МИКМ», МАУК «ЦБС»),

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МАУК «Мелеузовская централизованная библиотечная система» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным автономным учреждением культуры «Мелеузовская централизованная библиотечная система» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее - организация культуры) предложено следующее:

По показателю оценки качества «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

1. Обеспечить возможность для беспрепятственной высадки/посадки инвалидов из(в) автотранспортных(е) средств(а), путём организации выделенного парковочного места для автотранспортных средств инвалидов с установкой соответствующих знаков и/или нанесением разметки.

2. Обеспечить наличие сменного кресла-коляски.

По показателю оценки качества «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика).

Дополнительные сведения респондентов: обновление библиотечного фонда новыми изданиями; наличие кондиционера в читальном зале.

Председатель Общественного совета

Р.К. Бердегулов

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

по устранению недостатков выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ «Культурно-досуговый центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением «Культурно-досуговый центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее - организация культуры) предложено следующее:

По показателю оценки качества «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

1. Обеспечить наличие адаптированных поручней.
2. Обеспечить наличие расширенных дверных проемов.
3. Обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.
4. Для возможности самостоятельного перемещения инвалидов в помещениях организации культуры обеспечить наличие сменного кресла-коляски.

По показателю оценки качества «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); предоставить возможность сопровождения инвалидов, работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).

Дополнительные сведения респондентов: обеспечение возможности приобретения новых костюмов.

Председатель Общественного совета



Р.К. Бердегулов

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МАУ «Городской Дворец культуры» городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным автономным учреждением "Городской Дворец культуры" городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее - организация культуры) предложено следующее:

По показателю оценки качества «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» необходимо обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.

По показателю оценки качества «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо обеспечить:

1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
2. Наличие адаптированных поручней.
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: 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; обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); создание альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; предоставить возможность сопровождения инвалидов, работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); обеспечить наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Дополнительные сведения респондентов: обеспечить возможность установки кулера на 1 этаже



ПРЕДЛОЖЕНИЯ

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МАУК «Мелеузовский историко-краеведческий музей» городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным автономным учреждением культуры «Мелеузовский историко-краеведческий музей» городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее - организация культуры) предложено следующее:

По показателю оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте учреждения культуры следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям предъявляемым к структуре официального сайта: материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

По показателю оценки качества «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

1. Обеспечить наличие адаптированных поручней.
2. Обеспечить наличие сменного кресла-коляски.
3. Обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

По показателю оценки качества «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); предоставить возможность сопровождения инвалидов, работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); обеспечить наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Председатель Общественного совета

Р.К. Бердегулов