

ПРОТОКОЛ
заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества
оказания услуг учреждениями культуры Тюкалинского муниципального района
Омской области (далее - Общественный совет)

20 сентября 2022 г.

№ 1

г. Тюкалинск

Членов Общественного совета – 5 человек

Присутствовали – 5 человек

В работе Общественного совета приняли участие:

- Ерченко Марина Анатольевна, главный специалист Управления культуры Администрации Тюкалинского муниципального района Омской области;

Повестка:

1. О результатах проведения оператором независимой оценки качества работы бюджетного учреждения культуры Тюкалинского района Омской области «Централизованная библиотечная система».

Слушали: Копусову С.В.

Во исполнение приказа начальника управления культуры от 17.12.2020 г. № 6 «Об организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на 2021 – 2023 годы» оператором АНПОО «Многопрофильная академия непрерывного образования» на основании заключенного контракта от 01.08.2022 г. № 34 в период с 22 июля по 10 сентября 2022 г. была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг БУК «Тюкалинская ЦБС». В общественный совет представлен отчет о проведении независимой оценки, в котором указаны результаты проверки.

Согласно отчету, в ходе проведения независимой оценки проведено анкетирование 650 пользователей услуг; проведена экспертная оценка условий оказания услуг, осуществлен контент-анализ официальных сайтов, информационных стендов учреждения, информации на сайте bus.gov.ru.

Проведенная независимая оценка оказания услуг учреждением культуры не выявила наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг.

1) Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждением культуры показал, что сайт организации оформлен в соответствии с нормативными требованиями, практически в полном объеме представлена общая информация об организации культуры, условиях оказания услуг.

Действует карта сайта, возможно осуществить поиск по сайту. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта МУК, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной информации без дополнительной регистрации и иных ограничений. Информация имеет общий механизм навигации по всем страницам. Разделы заполнены фото- и видеоматериалом. Информация обновляется в течение 10 рабочих дней со дня её создания, получения или внесения соответствующих изменений.

В организации работают средства взаимодействия с получателями услуг: телефон, электронная почта, форма обратной связи, вход через страницы социальных сетей, виртуальная приемная, гостевая книга. **Раздел «Часто задаваемые вопросы» отсутствует.** Результат по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил **99,38 баллов.**

2) Независимая оценка качества условий оказания услуг показала, что БУК

«Тюкалинская ЦБС» оказывает услуги в комфортных условиях. Удовлетворенность в среднем по всем заявленным параметрам составляет – **99,7%** от общего числа опрошенных респондентов. По совершенствованию комфортности условий замечания потребителями услуг не высказаны.

3) При оценке доступности услуг для инвалидов отмечен высокий уровень оснащенности БУК «Тюкалинская ЦБС» в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов. Большинство опрошенных высказали удовлетворенность созданными для инвалидов условиями. Результат по критерию «Доступность услуг для инвалидов составил 78 баллов

4) Критерий «Доброжелательность, вежливость работников» отмечен на высоком уровне – **100 баллов**.

5) зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, **100 баллов** из 100 возможных.

Общий балл оценки деятельности учреждений составил: БУК «Тюкалинская ЦБС» составил **95, 44 балла**. По отзывам экспертных групп в учреждении, принявшем участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал и руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

Обобщая пожелания пользователей услугами организации культуры, следует отметить, что в большинстве случаев они считают необходимым обновить материально-техническую базу учреждения, осовременить интерьеры, создать платформу для просмотра мероприятий, общения, использовать в работе новое технологическое оборудование.

Рекомендации Экспертной группы:

Рекомендации по Критерию 1:

1. На информационных стендах в помещении организаций и на официальных сайтах организаций в сети «Интернет» разместить весь необходимый в соответствии с требованиями объем информации.

2. На официальном сайте организаций не просто разместить раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечив тем самым возможность выражения мнений о качестве условий осуществления деятельности, а также сделать его доступным для получения информации без авторизации, тем самым мотивировать получателей услуг на обратную связь. Кроме того, обратная связь с ними может осуществляться, в частности, через проведение опросов с помощью анкеты или гиперссылки на нее с определенной периодичностью.

3. Устранить указанные информационные дефициты.

Рекомендации по Критерию 2:

Продолжать осуществлять меры по обеспечению комфортности условий оказания услуг в организации культуры, ориентированные на сохранение достигнутых показателей, а также на дальнейшее повышение их качества.

Основные рекомендации по Критерию 3:

Оборудовать помещения и прилегающие территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входными группами пандусов (входных платформ);
- специальными креслами-колясками;
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации социальной сферы.

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

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика, (тифлосурдопереводчика);

- дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

Рекомендации по критерию 4 :

- не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне.

Рекомендации по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» :

- не просто довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне.

Решили:

На основании указанных оператором пожеланий потребителей услуг БУК «Тюкалинская ЦБС» и рекомендаций оператора рекомендовать учреждению провести для улучшения качества предоставления услуг следующие мероприятия:

- актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами посетителей;
- уделить внимание обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию НОК условий предоставляемых услуг;
- оперативно учитывать реальные запросы потребителей;
- осуществлять регулярный мониторинг удовлетворенности качеством условий предоставляемых услуг;
- изучать динамику потребностей и мнений потребителей услуг с учетом интересов разновозрастных групп населения;
- наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий оказания услуг в организации, используя выводы экспертов по каждому критерию независимой оценки качества условий оказания услуг;
- для более объективной общественной оценки качества деятельности учреждений культуры необходима консультационная поддержка для обследуемых организаций по вопросам проведения независимой оценки качества.

Председатель



С.В. Копусова