

Протокол №2

заседания Общественного совета при управлении культуры города Курска по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры

г. Курск

«15» ноября 2018г.

Место проведения заседания:

управление культуры города Курска, ул. Ленина, д. 2, каб. 454

Присутствовали:

Члены Общественного совета:

1. Лобода Андрей Михайлович
2. Малков Иван Васильевич
3. Муха Ирина Вячеславовна
4. Цуканов Игорь Павлович

Присутствовали 4 члена Общественного совета при управлении культуры города Курска по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры (далее – Общественный совет) из 5. Кворум для проведения заседания Общественного совета имеется.

Приглашенные лица:

1. Шишкова Н.А. – член Общественного совета муниципального образования «Город Курск».
2. Барламова Л.В. – заместитель начальника управления культуры города Курска
3. Чернышева Е.Ю. – консультант отдела художественно-эстетического образования и социально-культурной деятельности управления культуры города Курска.

Повестка дня заседания:

1. Рассмотрение отчета ИП Курасовой О.А. о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры в 2018 году.
2. О результатах независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры города Курска, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в 2018 году (далее – учреждения культуры).
3. О предложениях по улучшению качества деятельности учреждений культуры.

1. Рассмотрение отчета ИП Курасовой О.А. о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры в 2018 году.

Заслушав и обсудив информацию Мухи И.В.,

Общественный совет решил:

- 1) Информацию принять к сведению.

2. О результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

Заслушав и обсудив информацию Лободы А.М.,

Общественный совет решил:

1) Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (приложение 1 к настоящему Протоколу). В течение 5 рабочих дней направить настоящее решение в управление культуры города Курска.

3. О предложениях по улучшению качества деятельности учреждений культуры.

Заслушав и обсудив информацию Лободы А.М., Малкова И.В., Мухи И.В.,

Общественный совет решил:

1) Утвердить предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (приложение 2 к настоящему Протоколу). В течение 5 рабочих дней направить настоящее решение в управление культуры города Курска.

Председатель Общественного совета



А.М. Лобода

Секретарь Общественного совета



И.В. Муха

УТВЕРЖДЕНЫ
ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к протоколу заседания
Общественного совета при управлении
культуры города Курска по проведению
независимой оценки качества условий
оказания услуг муниципальными бюджетными
учреждениями культуры
от «15» ноября 2018г. №2

Результаты
независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными бюджетными учреждениями культуры,
подведомственными управлению культуры города Курска, в отношении
которых проводилась независимая оценка качества в 2018 году

В соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», на основании решения Общественного совета при управлении культуры города Курска по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры (протокол от 10.09.2018 №1), в 2018 году была проведена независимая оценка качества оказания услуг в отношении следующих учреждений культуры, подведомственных управлению культуры города Курска:

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга «Родина» (МБУК ЦД «Родина»);
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга «Спутник» (МБУК ЦД «Спутник»);
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга «Юность» (МБУК ЦД «Юность»);
4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Детский специализированный центр досуга «Ассоль» (МБУК ДСЦД «Ассоль»);
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Детский специализированный центр досуга «Сказка» (МБУК ДСЦД «Сказка»);
6. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга «Мир» (МБУК ЦД «Мир»).

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры города Курска (далее – учреждения культуры) проводился в период с 21 сентября по 25 октября 2018 года Индивидуальным предпринимателем

Курасовой Ольгой Анатольевной, с которым управлением культуры города Курска был заключен договор от 21.09.2018 №1, в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ от 05.04.2013 «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по каждому из 6 учреждений культуры осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599, на основании источников информации о качестве условий оказания услуг, содержащихся в Правилах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 638.

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры были получены следующие значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (в баллах):

№ п/п	Показатели оценки качества	Учреждения культуры	Результат оценки качества (в баллах)
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	100
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	100
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью	МБУК ЦД «Родина»	99
		МБУК ЦД «Спутник»	100

	информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	98
		МБУК ЦД «Мир»	100
Итого по критерию "Открытость и доступность информации об организации культуры"		МБУК ЦД «Родина»	99,6
		МБУК ЦД «Спутник»	100
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	99,2
		МБУК ЦД «Мир»	100
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"		
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	100
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	99,1
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100
Итого по критерию "Комфортность условий предоставления услуг"		МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	99,6
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"		
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	80
		МБУК ЦД «Юность»	80
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	80
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	МБУК ЦД «Мир»	80
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	100
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
	МБУК ЦД «Мир»	100	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	100
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100
Итого по критерию "Доступность услуг для инвалидов"		МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	94
		МБУК ЦД «Юность»	94
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	94
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	94
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	100
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	100

	организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦД «Родина»	98
		МБУК ЦД «Спутник»	100
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	97
		МБУК ЦД «Мир»	100
Итого по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организации"		МБУК ЦД «Родина»	99,6
		МБУК ЦД «Спутник»	100
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	99,4
		МБУК ЦД «Мир»	100
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	99,1
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	99,1
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	100
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	100
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	99,1
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	99,1
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100
Итого по критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг"		МБУК ЦД «Родина»	100
		МБУК ЦД «Спутник»	99,3
		МБУК ЦД «Юность»	100
		МБУК ДСЦД «Ассоль»	99,3
		МБУК ДСЦД «Сказка»	100
		МБУК ЦД «Мир»	100

Результат оценки качества условий оказания услуг:

№ п/п	Учреждения культуры	Баллы
1.	МБУК ЦД «Родина»	99,8
2.	МБУК ДСЦД «Сказка»	99,7
3.	МБУК ЦД «Юность»	98,8
4.	МБУК ЦД «Мир»	98,8
5.	МБУК ДСЦД «Ассоль»	98,7
6.	МБУК ЦД «Спутник»	98,6

Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг:

- в МБУК ЦД «Родина», МБУК ДСЦД «Сказка»:

1. отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, являющееся одним из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

- в МБУК ЦД «Спутник», МБУК ЦД «Юность», МБУК ДСЦД «Ассоль», МБУК ЦД «Мир»:

1. отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение;

2. отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, являющееся одним из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

УТВЕРЖДЕНЫ
ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к протоколу заседания
Общественного совета при управлении
культуры города Курска по проведению
независимой оценки качества условий
оказания услуг муниципальными бюджетными
учреждениями культуры
от «15» ноября 2018г. №2

Предложения
по улучшению качества деятельности муниципальных
бюджетных учреждений культуры, подведомственных
управлению культуры города Курска

1. МБУК ЦД «Родина» обеспечить:

1.1. наличие в учреждении культуры дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2. МБУК ДСЦД «Сказка» обеспечить:

2.1. наличие в учреждении культуры дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

3. МБУК ЦД «Юность» обеспечить:

3.1. наличие в учреждении культуры специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения;

3.2. наличие в учреждении культуры дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

4. МБУК ЦД «Мир» обеспечить:

4.1. наличие в учреждении культуры специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения;

4.2. наличие в учреждении культуры дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

5. МБУК ДСЦД «Ассоль» обеспечить:

5.1. наличие в учреждении культуры специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения;

5.2. наличие в учреждении культуры дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

6. МБУК ЦД «Спутник» обеспечить:

6.1. наличие в учреждении культуры специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения;

6.2. наличие в учреждении культуры дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.