

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры
Невельского городского округа

02.07.2019 г.

г. Невельск

Члены совета: Суековская Валентина Анатольевна, Ахтырченко Наталья Николаевна, Сарапкина Елена Андреевна, Берестовая Ольга Геннадьевна, Любчинова Евгения Андреевна

Приглашенные: Белоцерковская Н.А., Вишнева А.А.

Повестка заседания

1. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Невельский историко-краеведческий музей» (Любчинова Е.А.)
2. Об утверждении графика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Невельского городского округа на 2020 – 2024 годы (Вишнева А.А.)

1. Информацию председателя Общественного совета Любчиновой Е.А. «О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Невельский историко-краеведческий музей» принять к сведению;

1.1. Принять результат исследования ООО «АС» (далее оператора) на тему «Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений в сфере культуры Невельского городского округа».

Основные задачи исследования:

- изучить мнение получателей услуг на основе разработанного опросного листа, используя такие каналы информации как: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, электронная почта;
- изучить и оценить информацию, размещенную на официальном сайте в сети интернет, информационных ресурсах, иных открытых информационных ресурсах организации;
- изучить нормативно-правовые акты по вопросам деятельности организации и порядку оказания услуг в сфере культуры;
- посетить учреждение для изучения условий оказания услуг;
- рассчитать значение показателей, анализируемого учреждения культуры, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (в соответствии с действующим законодательством).

Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг:

- Открытость и доступность информации об организации культуры;
- Комфортность условий предоставления услуг;
- Доступность услуг для инвалидов;
- Доброжелательность, вежливость работников организации;
- Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Общий результат по МБУК «Невельский историко-краеведческий музей» (далее – учреждение) составил 98 баллов из 100 возможных, что соответствует оценке «отлично» и свидетельствует о высоком качестве условий оказания социальных услуг в сфере культуры учреждением.

По критерию «Открытость и доступность информации» учреждение получило 97 баллов, при этом оценка содержимого официального сайта и стендов составила 98, оценка дистанционных способов связи – 100.

Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составила 96 баллов, обеспечение комфортных условий для предоставления услуг оценено в 100 баллов, оценка удовлетворенности составляет 91 балл.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» по критериям: оборудование территории учреждения, его помещений, обеспечение условий, позволяющих инвалидам получать услуги, доля удовлетворенных получателей услуг с инвалидностью, учреждение получило 100 баллов.

Доброжелательность, вежливость работников учреждения оцениваются очень высоко – 100 баллов для сотрудников, осуществляющих первичный контакт и для сотрудников, оказывающих услуги, в отношении дистанционного взаимодействия результат – 91 балл.

Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составила 98 баллов, при этом общую удовлетворенность оценили на максимальный балл – рекомендовать организацию готовы 100 % посетителей, но при этом удовлетворенность посетителей графиком работы учреждения составила 91 балл.

Таким образом, в целом по учреждению (МБУК «Невельский историко-краеведческий музей») отмечается высокий уровень качества оказания услуг. При этом по просьбам посетителей рекомендуется расширить ассортимент услуг в частности:

- виртуальные выставки;
- встречи с интересными людьми (вечера портретов проводить чаще).

При предоставлении дистанционных информационных услуг, расширить каналы их предоставления – предусмотреть на официальном сайте форму запроса в 1 клик, установить день для открытой телефонной линии).

2. Информацию ведущего специалиста-эксперта отдела культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Невельского городского округа Вишневой А.А. «Об утверждении графика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Невельского городского округа на 2020 – 2024 год» принять к сведению;

Решение Общественного совета:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Невельский историко-краеведческий музей» и направить их в адрес отдела культуры, спорта, туризма и молодёжной политики администрации Невельского городского округа;

2. Утвердить предложения по улучшению условий предоставления услуг МБУК «Невельский историко-краеведческий музей» и направить их в адрес отдела культуры, спорта, туризма и молодёжной политики администрации Невельского городского округа.

РЕКОМЕНДОВАТЬ:

1. Отделу культуры, спорта, туризма и молодёжной политики администрации Невельского городского округа разместить на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и предложениях об улучшении качества условий их предоставления **в срок до 12.07.2019 г.**

2. МБУК «Невельский историко-краеведческий музей» **в срок до 02.08.2019 г.** разработать план мероприятий по улучшению условий предоставления услуг и разместить его на официальном сайте учреждения.

3. МБУК «Невельский историко-краеведческий музей» **в срок до 25.12.2019 г.** предоставить отчёт об исполнении плана мероприятий по улучшению условий оказания услуг в

адрес отдела культуры, спорта, туризма и молодёжной политики администрации Невельского городского округа.

Председатель



Е. А. Любчинова