

**Протокол заседания Общественного совета по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при
администрации муниципального образования город Ефремов
№3 от 10.12.2018г.**

г. Ефремов

Присутствовали: Попов А.Н., Баева Т.П., Мальцев Н.П., Руденко Р.А., Горбунова С.А.

Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при администрации муниципального образования город Ефремов (далее – Общественный совет) правомочен для принятия решений по вопросам повестки.

Повестка:

1. Рассмотрение отчетов оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.
2. Проведение независимой оценки качества с учетом информации, предоставленной организацией-оператором и формирование рейтинга учреждений культуры;
3. Подготовка предложений об улучшении качества деятельности организаций культуры.

По первому вопросу:

Слушали: **Баеву Т.П.**, которая ознакомила присутствующих с информацией, предоставленной организацией-оператором. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении 3 учреждений культуры:

1. МБУК «Ефремовский районный Дом культуры «Химик»
2. МБУК «Ефремовский районный художественно-краеведческий музей»
3. МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина»

На конкурсной основе в качестве оператора в 2018 году было определено ЧОО ВО – Ассоциация «Тульский университет (ТИЭИ)», которое осуществляло сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город Ефремов в 2018г. В соответствии с нормами Федерального закона от 05.12.2017г. №392-ФЗ оператором представлен в управление по культуре, молодежной политике, физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Ефремов отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг 3-мя учреждениями культуры.

Управление представило отчет в общественный совет для рассмотрения и формирования на его основе результатов независимой оценки, а также разработки предложений администрации муниципального образования город Ефремов по улучшению деятельности учреждений.

По второму вопросу:

Слушали: **Баеву Т.П.**, которая сообщила о необходимости формирования рейтинга организаций культуры, в отношении которых организацией – оператором был осуществлен сбор и обобщение информации.

По результатам сбора и обобщения информации о качестве осуществления услуг организациями культуры муниципального образования город Ефремов в 2018 году учреждения культуры набрали следующее количество баллов:

МБУК «Ефремовский районный Дом культуры «Химик»-89,9

МБУК «Ефремовский районный художественно-краеведческий музей»-92,6

МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина»-95,8

В соответствии с представленными результатами рейтинг учреждений культуры следующий:

1. МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина»-95,8

2. МБУК «Ефремовский районный художественно-краеведческий музей»-92,6

3. МБУК «Ефремовский районный Дом культуры «Химик»-89,9

Также **Баева Т.П.** ознакомила членов Общественного совета с замечаниями к качеству условий оказания услуг организациями культуры, отраженными в отчете о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования город Ефремов.

По третьему вопросу:

Слушали: **Баеву Т.П.**, которая сообщила о необходимости подготовки предложений об улучшении качества деятельности организаций культуры и направлении результатов независимой оценки качества организаций культуры и предложений об улучшении качества их деятельности администрации муниципального образования город Ефремов.

Совет решил:

1. Принять к сведению информацию, предоставленную организацией-оператором ЧОО ВО – Ассоциация «Тульский университет (ТИЭИ)».

2. Сформировать рейтинг учреждений культуры муниципального образования город Ефремов (Приложение №1);

3. Утвердить предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры (приложение №2);

4. Направить муниципальным учреждениям культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в 2018 году, и администрации муниципального образования город Ефремов результаты независимой оценки качества организаций культуры и предложения об улучшении качества их деятельности (копию протокола заседания Общественного совета от 10.12.2018г. №3 с приложениями).

Председатель Общественного совета



Т.П. Баева

**Рейтинг учреждений культуры
муниципального образования город Ефремов
по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг**

Место	Наименование учреждения	Балл по результатам НОК
1	МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина»	95,8
2	МБУК «Ефремовский районный художественно-краеведческий музей»	92,6
3	МБУК «Ефремовский районный Дом культуры «Химик»	89,9

Предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры муниципального образования город Ефремов, в отношении которых в 2018 г. проводилась независимая оценка качества оказания услуг.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ефремовский районный художественно-краеведческий музей»:

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: проведение в течение отчетного периода анкетирования, опросов населения, в т.ч. дистанционных, о качестве оказания услуг и открытости информации размещенной на официальном сайте и информационных стендах организации для получения информации и общественного мнения о доступности информации и о работе учреждения в целом. Информирование получателей услуг о работе учреждения на официальном сайте МБУК «ЕРХКМ», муниципального образования город Ефремов. Обеспечение технической возможности выражения мнения граждан о качестве условий оказания услуг.

2. «Комфортность условий предоставления услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: провести работу по улучшению комфортности пребывания посетителей, улучшению состояния санитарно-гигиенических помещений и зоны ожидания.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Фактическая оценка по данному критерию составила 63 баллов из 100 возможных.

Предложения: установка кнопки вызова в филиале организации; размещение вывесок, дублирующих информацию для инвалидов по слуху и зрению (таблички с шрифтом Брайля).

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 балла из 100 возможных.

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ не поступил.

Предложения: повышение качества условий предоставления услуг.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: повышение качества условий предоставления услуг.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина»:

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры». Фактическая оценка по данному критерию составила 99,8 баллов из 100 возможных.

Предложения: проведение в течение отчетного периода анкетирования, опросов населения, в т.ч. дистанционных, о качестве условий оказания услуг и открытости информации размещенной на официальном сайте и информационных стендах организации для получения информации и общественного мнения о доступности информации и о работе учреждения в целом. Информирование получателей услуг о работе учреждения на официальном сайте МБУК «ЕРХКМ», муниципального образования город Ефремов. Обеспечение технической возможности выражения мнения граждан о качестве условий оказания услуг.

2. «Комфортность условий предоставления услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 99,4 баллов из 100 возможных.

Предложения: провести ремонт во внутренних помещениях музея.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Фактическая оценка по данному критерию составила 80 баллов из 100 возможных.

Предложения: установка кнопки вызова в организации.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: повышение качества условий предоставления услуг.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: повышение качества условий предоставления услуг.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ефремовский районный Дом культуры «Химик»:

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры». Фактическая оценка по данному критерию составила 96,9 баллов из 100 возможных.

Предложения: актуализировать внутри домов культуры информацию о дополнительных услугах, предоставляемых данными учреждениями, и их стоимости. Информирование получателей услуг о работе учреждения на официальном сайте МБУК «ЕРХКМ», муниципального образования город Ефремов. Обеспечение технической возможности выражения мнения граждан о качестве условий оказания услуг.

2. «Комфортность условий предоставления услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 99,7 баллов из 100 возможных.

Предложения: провести работу по улучшению комфортности пребывания посетителей, благоустройству прилегающей территории.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Фактическая оценка по

данному критерию составила 57,5 баллов из 100 возможных.

Предложения: установка кнопки вызова в филиалах организации; закупить переносные пандусы; установить таблички на кабинетах для инвалидов по слуху и зрению (с шрифтом Брайля); проводить повышение квалификации с сотрудниками домов культуры по вопросу работы с инвалидами разных категорий.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации». Фактическая оценка по данному критерию составила 97,5 балла из 100 возможных.

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ поступил достаточно быстро.

Предложения: повышение качества условий предоставления услуг.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 97,9 балла из 100 возможных.

Предложения: повышение качества условий предоставления услуг.