ПРОТОКОЛ № 3
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при администрации города Югорска

г. Югорск **05.09.2019 года**

Заседание членов
Общественного совета
в количестве 4/6 человек
Кворум заседания есть, заседание является правомочным

Повестка заседания Общественного совета:

1. Утверждение результатов процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры города Югорска, проведенной в 2019 году;
2. Разработка и утверждение предложений Общественного совета по улучшению деятельности муниципальных учреждений культуры.

По первому вопросу:

Н.Н. Нестерова представила презентационный материал «Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению данных, полученных в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными Управлению культуры администрации города Югорска, в 2019 году.

Оценка проводилась в период с 29 апреля по 29 июня 2019 года в отношении трех учреждений:

№ п/п	*Наименование организации*	*Юридический адрес*
1	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры «Югра – презент»	628260, Тюменская обл., Ханты - Мансийский автономный округ – Югра, г.Югорск, ул. Спортивная, д.6
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории и этнографии»	628260, Тюменская обл., Ханты - Мансийский автономный округ – Югра, г.Югорск, ул. Мира, д.9
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г.Югорска»	628260, Тюменская обл., Ханты - Мансийский автономный округ – Югра, г.Югорск, ул. Механизаторов, д.6

Решили:

<u>По первому вопросу:</u>

Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными Управлению культуры

администрации города Югорска, в соответствии с данными, предоставленными оператором по проведению процедуры независимой оценки качества (ООО «Единая система муниципальных сайтов») в рамках исполнения муниципального контракта №2 от 29.04.2019 (икз 193862201487886220100100020010000)

Итоговые оценки по учреждениям составили:

Учреждение	Показатель оценки качества	Максимальная оценка	План по опросу	Количество пройденных опросов
Музей истории и этнографии г.Югорск	87,2	100	300	317
Центр культуры «Югра – презент»	85,1	100	550	555
Централизованная библиотечная система г.Югорска	92,3	100	300	353

за 4, против 0

Итоговые показатели оценки качества по критериям составили:

	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	ИТОГ Показатель по организации
Музей истории и этнографии г.Югорск	78,2	88,4	71,7	98,8	99,0	87,2
Центр культуры «Югра – презент»	80,7	81,9	70,0	95,7	97,1	85,1
Централизованная библиотечная система г.Югорска	90,9	88,9	85,3	98,5	98,0	92,3

за 4, против 0

Результаты НОК по критериям по территории (Югорск, учреждения культуры) составили:

1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	ИТОГ Результат по ТЕРРИТОРИИ	Количество учреждений
83,28	**86,39**	**75,69**	**97,65**	**98,00**	**88,20**	**3**

за 4, против 0

<u>По второму вопросу:</u>

С.В. Карманов изложил проект предложений членов Общественного совета по улучшению деятельности муниципальных учреждений культуры (приложение).

Решили:

1. **<u>Утвердить предложения Общественного совета по улучшению деятельности муниципальных учреждений культуры согласно приложению к настоящему протоколу.</u>**
2. **<u>Утвердить дату предоставления Управлением культуры в Общественный совет для рассмотрения и согласования Планов учреждений культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки 2019 года по форме, утвержденной Правительством Российской Федерации – 1 декабря 2019 года.</u>**

Голосовали:

за 4, против 0

Председатель Карманов С.В. **«05» 09 2019 год**
Общественного совета по
проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры
при администрации города Югорска

Секретарь Хамдуллина Р.Ч. **«05» 09 2019 год**
Общественного совета по
проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры
при администрации города Югорска

Приложение
к протоколу № 3 от 05.09.2019
заседания Общественного совета
по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры
при администрации города Югорска

УТВЕДЖДАЮ:
Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры
при администрации города Югорска
_____ Кирманов Г.В.
«05» 09 2019

Предложения Общественного совета
по улучшению деятельности муниципальных учреждений культуры

Предложения для всех учреждений культуры:

1. Недостаточная степень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов требует создания дополнительных условий и применения средств доступности для инвалидов.
2. Для принятия превентивных мер и исключения жалоб на комфортность помещений со стороны потребителей услуг провести инспекцию помещений в организациях и принять исчерпывающие меры по обеспечению высокого уровня комфорта, особенно в зимнее время.
3. Выстроить график работы в учреждениях, особенно в выходные дни, обеспечивающий максимальный уровень удовлетворения потребностей получателей услуг.
4. Руководителям учреждений усилить персональный контроль за доброжелательностью и вежливостью персонала организации во время предоставления услуг потребителям. Организовать тренинги, направленные на повышение доброжелательности и вежливости работников организаций культуры.

Предложения для МБУ «Музей истории и этнографии»:

1. Совершенствование сайта и информационных стендов учреждения в целях обеспечения большей открытости и доступности информации;
2. Использование современных интерактивных компьютерных технологий при подготовке выставок, музейных мероприятий.

Предложения для МАУ ЦК «Югра – презент»:

1. Совершенствование информационных стендов учреждения, своевременная актуализация сведений о кружках (руководителях, контактах, стоимости, льготах и т.д.);
2. Обеспечить возможность приобретения билетов на мероприятия on-line через сайт учреждения.

Предложения для МБУ «Централизованная библиотечная система»:

1. Обеспечить повышение уровня комфортности предоставления библиотечных услуг в отделе библиотечного обслуживания в микрорайоне Югорск – 2.

Список присутствующих на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при администрации города Югорска

Дата 05.09.2019

Карманов Сергей Владимирович - директор БУ ПО ХМАО - Югры «Югорский политехнический колледж», председатель Общественного совета _____

Рыжова Клавдия Ивановна - председатель Югорской городской общественной организации ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов труда (пенсионеров), заместитель председателя Общественного совета отсутств. по уваж. причине

Хомулко Римма Илдусовна - член Общественной молодежной палаты при Думе города Югорска, активист проекта «Народный контроль», секретарь Общественного совета _____

Цвиркунова Оксана Александровна - руководитель Югорской городской организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» _____

Морозов Денис Анатольевич - руководитель благотворительного фонда социальной и духовной помощи «Вефиль» отсутств. по уважит. причине.

Туров Алексей Валерьевич - ключарь кафедрального собора преподобного Сергия Радонежского прот. Алексий Туров