

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг учреждениями культуры
Морозовского района

18.12.2019 г.

№3

Присутствовали члены общественного совета в составе 4 человек

Проводил заседание: - Новак Анна Александровна, индивидуальный
предприниматель

Присутствовали:

Бондаренко - пенсионер
Светлана Александровна

Гордеев - председатель общественной организации
Игорь Львович пограничных войск «Застава»

Самсоненко - пенсионер
Елена Александровна

Приглашенные: 2 человека.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Рассмотрение и утверждение результатов проведения независимой оценки качества представления услуг учреждений культуры Морозовского района.
2. Анализ полученных результатов и обсуждение основных направлений деятельности на ближайшую перспективу по оказанию качественных услуг в сфере культуры.

СЛУШАЛИ:

по первому вопросу - заведующего Отделом культуры, физической культуры, молодежной политики Администрации Морозовского района В.А.Наволокину.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась в июле - ноябре 2019 года. В ходе проведения НОКУ оказания услуг организациями культуры использовались данные официальных

сайтов организаций культуры через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта, результаты мониторинга наличия условий предоставления услуг, данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. В независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры участвовали все муниципальные бюджетные учреждения культуры. Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, который реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на изучение следующих позиций:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

По первому вопросу выступили:

Новак Анна Александровна, в выступлении пояснила, что с результатами независимой оценки по каждому образовательному учреждению все члены общественного совета ознакомлены.

Анализ результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры по всем критериям составил от 82 до 90,1 баллов показывает высокую оценку респондентами изучаемых параметров.

СЛУШАЛИ:

по второму вопросу - заместителя заведующего Отделом культуры, физической культуры, молодежной политики Ветошнову М.В.

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК Морозовского района «Межпоселенческая центральная

библиотека» им.А.С.Пушкина в соответствии с критериями «Открытость и доступность информации об организации» составили 88,18 баллов, «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 97,54 балла, «Доступность услуг для инвалидов» - 66 баллов, «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» - 99,4 балла, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,39 баллов. Итого по учреждению культуры – 90,1 баллов.

Анализ интегральных показателей МБУК «Морозовский краеведческий музей» показывает, что в отношении открытости и доступности информации об анализируемой организации культуры, зафиксированные оценки параметров находятся на достаточно высоком уровне - 92,9 балла, в отношении комфортности условий предоставления услуг - 91,64 балл.

Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов показывают, что в отношении доступности услуг для инвалидов зафиксированные оценки параметров демонстрируют значительный разброс (от удовлетворительного до хорошего уровня). Таким образом, организация культуры продемонстрировала по этому разделу удовлетворительные результаты – 61,60 балла.

Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУК «Морозовский краеведческий музей» зафиксированы на высоком уровне – от 99,5 до 100 баллов.

Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг МБУК МКМ зафиксированы на высоком уровне – от 98,7 до 100,0 баллов.

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в МБУК «Районный Дом культуры Морозовского района» позволяют сделать следующие общие выводы:

анализ результатов восприятия получателями услуг открытости, полноты и

доступности информации о МБУК «Районный Дом культуры Морозовского района» показывает высокий результат по показателям данного раздела 91 балл.

По комфортности условий предоставления услуг учреждение культуры показало отличный результат по показателям данного раздела - 98 баллов.

Анализ результатов восприятия получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организациях МБУК «Районный Дом культуры Морозовского района» показывает, что респонденты в целом удовлетворительно оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров). Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на уровне 50 баллов.

Анализ результатов восприятия получателями услуг доброжелательности, вежливости работников МБУК «Районный Дом культуры Морозовского района» показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры. Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на уровне – 99 баллов.

Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями оказания услуг» в МБУК «Районный Дом культуры Морозовского района» показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры. Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на высоком уровне – 99 баллов.

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБОУ ДО «ДШИ Морозовского района» позволяют сделать следующие общие выводы:

Анализ результатов восприятия получателями услуг открытости, полноты и доступности информации о МБОУ ДО ДШИ Морозовского района показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры – 97 баллов из 100 возможных.

Анализ результатов восприятия получателями услуг комфортности условий осуществления образовательной деятельности в МБОУДО ДШИ Морозовского района показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры- 99 баллов.

Анализ результатов восприятия получателями услуг доступности образовательных услуг для инвалидов в МБОУДО ДШИ Морозовского района Ростовской области показывает, что в большинстве случаев респонденты в целом неудовлетворительно оценивают изучаемые параметры. Зафиксирован значительный разброс значений удовлетворенности потребителей по параметрам, а также зафиксированы низкие значения по ряду параметров. Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на уровне 17 баллов.

Анализ результатов восприятия получателями образовательных услуг доброжелательности, вежливости работников МБОУДО ДШИ Морозовского района показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры. Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на высоком уровне – 99 баллов.

Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» МБОУДО ДШИ Морозовского района Ростовской области показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры – 99 баллов из 100 возможных.

Таким образом, по данным социологического опроса, потребители услуг высоко оценивают открытость и доступность информации об учреждениях культуры, комфортность условий предоставления услуг, в целом ниже среднего уровня оценивают доступность услуг для инвалидов, на высоком уровне оценивают доброжелательность и вежливость работников организации, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать организации культуры Морозовского района Ростовской области родственникам и знакомым.

Исходя из выше изложенного всем образовательным организациям необходимо разработать планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры.

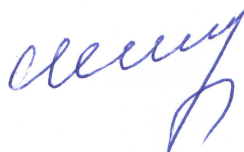
РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры учреждениями культуры Морозовского района.

2. Учитывая результаты независимой оценки, руководителям организаций культуры разработать планы по устранению недостатков, утвердить их и разместить на сайтах учреждений культуры.

3. Работу по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры завершить до 20.12.2019 года.

Секретарь:



М.В.Ветошнова