

ПРОТОКОЛ № 3

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при администрации Нижнеингашского района

пгт Нижний Ингаш

28.11.2019 года

Председательствовала:
Микуляк С.Н.

Присутствовали:

Корниенко О.Н.
Костюкова Н.Г.
Лукьяненко В.Г.

Отсутствовали:

Морозова Т.К.

На заседание приглашены: начальник ОКМ и С – Ю.В. Павлюченко, директор МБУК «Нижнеингашский районный краеведческий музей» - Т.В. Парфирьева.

Повестка дня:

1. Обсуждение результатов (отчета) проведенного социологического прикладного исследования ООО «ГЭПИЦентр-2» по осуществлению сбора и обобщению информации о качестве условий оказания услуг МБУК «Нижнеингашский районный краеведческий музей», проведенного в октябре 2019 года.
2. Утверждение предложений по улучшению качества оказания услуг в МБУК «Нижнеингашский районный краеведческий музей» для предоставления Главе района.

По 1 вопросу СЛУШАЛИ: Микуляк С.Н., ознакомила членов Общественного совета и приглашенных с результатами (отчетом) представленным организацией оператором.

«Результаты проведенного в 2019 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Нижнеингашский районный краеведческий музей» (далее - музей), дают основание сделать следующие выводы.

Полученные оценки качества условий оказания услуг музея являются относительно высокими и составляют:

- для критерия «Открытость и доступность информации об организации» у МБУК «Нижнеингашский районный краеведческий музей» - 80,5 балла из 100 возможных;

- для критерия «Комфортность условий предоставления услуг» у МБУК «Нижнеингашский районный краеведческий музей» - 98,7 балла из 100 возможных;

- для критерия «Доступность услуг для инвалидов» у МБУК «Нижнеингашский районный краеведческий музей» - 71,8 балла из 100 возможных;

- для критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» у МБУК «Нижнеингашский районный краеведческий музей» - 98,9 балла из 100 возможных;

- для критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» у МБУК «Нижнеингашский районный краеведческий музей» - 98,7 балла из 100 возможных.

Итоговое значение составляет **89,7%**.

Тем не менее, в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены и зафиксированы следующие недостатки.

1. В ходе контент-анализа официального сайта организации было выявлено отсутствие/несоответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности учреждения, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах: о дате создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; об учредительных документах; о структуре и органы управления организации культуры. Отсутствует информация в разделах сайта «Электронные портфолио» и «Информация о деятельности». Раздел сайта «Афиша» содержит устаревшую информацию (мероприятия датированы маем 2019 года).

2. Выявлено несоответствие требованиям критерия «доступность услуг для инвалидов»: прилегающая территория не оборудована для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп.

Для совершенствования деятельности оцениваемой Организации рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности Организации на официальном сайте в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.

2. По итогам обсуждения на Общественном совете (курирующем деятельность подведомственных администрации Нижнеингашского района учреждений культуры) результатов НОК, сформировать и опубликовать на официальном сайте в сети «Интернет» план по улучшению качества работы МБУК «Нижнеингашский районный краеведческий музей» в срок, определенный отраслевыми нормативными правовыми актами; разместить на официальном сайте МБУК «Нижнеингашский районный краеведческий музей» актуальную информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг.

3. Актуализировать и дополнять электронные сервисы Организации.

4. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайте Организации анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее.

5. Предпринять меры по приведению в соответствие с действующими нормативными информационные стенды в Организации.

6. Предпринять меры по повышению доступности услуг Организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

РЕШИЛИ:

1. Принять отчет организации оператора в полном объеме.

По 2 вопросу СЛУШАЛИ: Микуляк С.Н.

С учетом отчета оператора предлагаю рассмотреть следующие Предложения по улучшению качества предоставления услуг МБУК «Нижеингашский районный краеведческий музей»:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности музея на официальных сайтах в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"».

Разместить на электронном официальном ресурсе раздел «Часто задаваемые вопросы».

Привести содержание и форму представления информации о деятельности муниципальных организаций культуры на официальном сайте органа местного самоуправления (либо на официальном сайте профильного структурного подразделения органа местного самоуправления – при наличии) в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277. В частности, необходимо сформировать разделы: «организации культуры» с указанием активных ссылок на официальные сайты организаций, либо, при их отсутствии, разместить полную информацию о деятельности организации культуры, включая сведения о филиалах; «независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры», а также своевременно обновлять и пополнять размещенную в указанных разделах информацию.

2. Привести в соответствии с действующими нормативами информационные стенды в музее.

3. Предпринять меры по повышению доступности услуг организации культуры для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4. При проведении мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг в дальнейшем привлекать к участию в анкетировании получателей услуг, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

5. По результатам проведенного опроса и анкетирования получателей услуг музея и их законных представителей, можно выделить перечень наиболее волнующих граждан проблем:

- потребность в использовании современных технологий в работе музея (аудиогид, интерактивные выставки, виртуальные экскурсии, мультимедийное оборудование);

- потребность в обновлении экспозиций и расширении перечня оказываемых услуг (программы для детей и молодежи);

- улучшение комфортности условий оказания услуг: оборудование автомобильной парковки; лавочки на улице;

- изменение графика работы организации культуры – работа музея в выходные дни.

РЕШИЛИ:

