

Протокол
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества оказания услуг организациями социальной сферы городского
округа Рефтинский

от 14.02.2017 года

№ 02

Место проведения: конференцзал Центральной библиотеки городского округа Рефтинский (ул. Молодёжная, д.29/1)

Присутствовали: Г.К. Берестова
Л.П. Кашина
Л.И. Николаева
А.Г. Яманов
Е.А. Берсенёва

Отсутствовали: Г.А. Аршинова
Н.С. Кузнецова

Приглашённые: Г.С. Власова
О.И. Юркина
И.И. Чеснокова
А.Л. Зяйкина

Повестка:

1. Исполнение Плана мероприятий по улучшению качества работы МАУ ДО «Рефтинская ДШИ»;
2. Обсуждение полученных в 2016 году результатов независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Библиотечная система» городского округа Рефтинский;
3. Разработка предложений по улучшению качества работы МБУК «Библиотечная система» городского округа Рефтинский;
4. Обсуждение полученных в 2016 году результатов независимой оценки качества оказания услуг МАУ «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский;
5. Разработка предложений по улучшению качества работы МАУ «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский.

1. Слушали:

Г.С. Власову – главного специалиста отдела по молодёжной политике, спорту, культуре и туризму, которая ознакомила членов Общественного совета с письмом Правительства Свердловской области от 25.01.2017 года № 01-01-76/900 «Об организации работ по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры» (далее НОК оказания услуг) с рекомендациями Общественным советам выполнить ряд мероприятий, в том числе: рассмотреть результаты оценки, разработать предложения по улучшению качества деятельности

организаций культуры (по каждой организации отдельно) и направить указанные материалы учредителю с целью выработки последним мер по совершенствованию деятельности организаций культуры.

Согласно п. 13 главы 4 Положения об Общественном совете по проведению НОК оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский, утверждённого постановлением главы от 23.03.2016 года № 228 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский» заместитель председателя Общественного совета председательствует на заседаниях совета в случае отсутствия председателя Общественного совета. Заместителем председателя Общественного совета является Л.П. Кашина. Секретарь: Г.К. Берестова.

Юркину О.И. - директора МАУ ДО «Рефтинская ДШИ», которая представила отчёт о реализации плана мероприятий по результатам проведенной независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году (Приложение № 1).

Пояснила, что закуплены новые информационные стенды и стойки. На сайте создан раздел «Доступная среда». Информирование потребителей о созданных безопасных условиях пребывания ведется на общешкольных собраниях и в индивидуальных беседах с родителями. Есть внутреннее видеонаблюдение. По охране детей все нормы соблюдены.

Кашина Л.П. «Возможно ли организовать питание и медицинское обслуживание учащихся в Вашем учреждении?»

Юркина О.И.: «Медицинское сопровождение детей не предусмотрено, так как дети пребывают в учреждении не более 3 часов. В экстренных случаях предусмотрен вызов скорой помощи».

Решили:

1.1. Информацию принять к сведению.

1.2. Мероприятия по улучшению качества работы МАУ ДО «Рефтинская ДШИ» считать выполненными.

2. Слушали:

Чеснокову И.И. - директора МБУК «Библиотечная система» городского округа Рефтинский, которая сообщила, что в Свердловской области по решению Министерства культуры в 2016 году независимая оценка качества услуг проведена в 70 библиотеках, посредством «онлайн опроса». Объём фактических респондентов - 30 человек. Полученная информация не достаточно объективна. Имеем невысокие оценки по сайту.

Отчёт по критериям представлен (Приложение № 2).

Решили:

2.1. Информацию принять к сведению.

3. Слушали: Все члены Общественного совета обсудили полученную информацию и вынесли предложения по улучшению качества работы МБУК «Библиотечная система» городского округа Рефтинский.

Решили:

3.1. Рекомендовать директору МБУК «Библиотечная система» городского округа Рефтинский (Чеснокова И.И.):

3.1.1. Для приведения сайта учреждения в должное состояние рассмотреть вопрос о выделении 0,5 ставки для сотрудника по разработке сайта;

3.1.2. Постоянно отслеживать наполняемость сайта – одного из важных показателей эффективности работы;

3.1.3. Учитывая запросы читателей увеличить количество приобретения новых книг.

4. Слушали:

Зяйкину А.Л. - заместителя директора по творчеству МАУ «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский, которая представила рейтинг МАУ «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский среди 99 культурно - досуговых учреждений Свердловской области.

Отчёт по критериям представлен (Приложение № 3).

Решили:

4.1. Информацию принять к сведению.

5. Все члены Общественного совета обсудили полученную информацию и вынесли предложения по улучшению качества работы МАУ «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский.

Решили:

5.1. Рекомендовать директору МАУ «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский (Залилов М.Ф.):

5.1.1. Разнообразить творческую деятельность, внедрять новые творческие проекты;

5.1.1. Для приведения сайта учреждения в должное состояние рассмотреть вопрос о выделении 0,5 ставки для сотрудника по разработке сайта;

5.1.2. Постоянно отслеживать наполняемость сайта – одного из важных показателей эффективности работы.

**Заместитель председателя
Общественного совета**

Л.П. Кашина

Секретарь Общественного совета

Г.К. Берестова

Приложение № 2

Рейтинг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная система городского округа Рефтинский» среди 70 библиотечных учреждений Свердловской области

№ п/п	Показатель	Цифровое значение	Максимальное значение по пункту	Минимальное значение по пункту	Рейтинг среди других учреждений
1	Насколько комфортно Вам было в учреждении	4,61	5	3	15
2	Удобно ли Вам добираться до учреждения	4,83	5	3,63	2
3	Как Вы оцениваете удобство использования электронных сервисов	4	5	2	26
4	Насколько удобен для Вас график работы	6,29	7	3,61	20
5	Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников	6,74	7	5	9
6	Как Вы оцениваете стоимость дополнительных услуг библиотеки? (копирование документов, формирование библиографического списка по теме, проверка наличия документа в фонде по списку, заказ книги, информирование о возврате)	7,87	8,4	5	8
7	Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?	5,87	6,6	3	16
8	Как Вы оцениваете в целом деятельность библиотеки (насколько Вы удовлетворены посещением)?	4,7	4,87	3,85	12
9	Оцените уровень информирования о новых изданиях	8,77	9,46	4,92	11
10	Сумма	53,68	57,01	23,86	6
11	от Мах %	89	95	40	6
12	Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации	3	5	0	4

	культуры: полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы?				
13	Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности?	7	7	0	1
14	Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: перечень предоставляемых услуг, ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг, дополнительные услуги, платные услуги, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения?	2	5	0	5
15	Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта; время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта; наличие независимой системы учета посещений сайта; раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта, наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту, бесплатность и доступность информации	3	5	0	4

	на сайте, отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте; дата и время размещения информации; доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" размещен на главной странице сайта на видном для посетителя месте.				
16	Как Вы оцениваете наличие электронных билетов, электронного бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения на официальном сайте организации культуры?	4	5	0	2
17	Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации?	4	7	0	4
18	Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации: порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результат независимой оценки качества оказания услуг организации; предложения по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации?	3	6	0	5

19	Сумма	26	40	0	15
20	от Мах	65%	100%	0	15
21	Рейтинг сумма	79,68	92,54	23,86	28
22	Процент	80%	93%	24%	12

Приложение № 3

Рейтинг Муниципального автономного учреждения «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский среди 99 культурно – досуговых учреждений Свердловской области

№ п/п	Показатель	Цифровое значение	Максимальное значение по пункту	Рейтинг среди других учреждений
1	Насколько комфортно вам было в учреждении	4,73	5	13
2	Удобно ли вам добираться до учреждения	4,78	5	12
3	Как вы оцениваете удобство использования электронных сервисов	3,95	5	44
4	Насколько удобен для Вас график работы	6,17	7	46
5	Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников	6,73	7	17
6	Как Вы оцениваете уровень информирования о новых мероприятиях?	5,73	7	61 (21 учреждение не оценено)
7	Как Вы оцениваете в целом деятельность концертной организации, КДУ.	4,43	5	61 (21 учреждение не оценено)
8	Как Вы оцениваете разнообразие творческих групп, кружков по интересам?	7,95	9	48 (21 учреждение не оценено)
9	Как Вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий?	9,08	10	48 (21 учреждение не оценено)
10	Сумма	53,55	59,11	29
11	от Мах %	89	99%	29
12	Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе	3	5	52

	(учредителях), учредительные документы?			
13	Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности?	7	7	16
14	Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: перечень предоставляемых услуг, ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг, дополнительные услуги, платные услуги, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения?	5	5	8
15	Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта; время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта; наличие независимой системы учета посещений сайта; раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта, наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту, бесплатность и доступность информации на сайте, отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте; дата и время размещения информации; доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" размещен на главной странице сайта на видном для посетителя месте.	5	5	4
16	Как Вы оцениваете наличие электронных билетов, электронного бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения на официальном сайте организации культуры?	3	5	13
17	Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: фамилии, имени, отчества, должности руководящего состава организации культуры,	6	7	25

	ее структурных подразделений и филиалов (при наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации?			
18	Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации: порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результат независимой оценки качества оказания услуг организации; предложения по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации?	2	5	34
19	Сумма	31	35	11
20	от Мах	78	88	11
21	Рейтинг сумма	84,55	93,57	9
22	Сумма	85	94%	9