

П Р О Т О К О Л
Общественного совета Георгиевского
городского округа Ставропольского края

12.12. 2019 года

г. Георгиевск

№ 2

Присутствовали:

Председатель: И.А.Лойко
инициалы, фамилия

Заместитель
председателя: Н.А.Попова
инициалы, фамилия

Секретарь: К.И.Геворкян
инициалы, фамилия

Члены комиссии: Дружбина Е.Р., Емельянова О.В.,
А.В.Тимонин, А.В.Айрапетян
инициалы, фамилии

Приглашенные:

Ковалева Н.И., заместитель начальника управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края
Кворум для открытия заседания имеется.

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. Рассмотрение и утверждение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году.

2. Рассмотрение и утверждение предложений по улучшению деятельности учреждений культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году.

Результаты голосования по утверждению повестки дня:

«За» 7, «Против» 0

Решение принято единогласно.

СЛУШАЛИ: Лойко И.А. по вопросу о рассмотрении и утверждении результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году.

Заслушав и обсудив выступление Лойко И.А., рассмотрев аналитический отчет по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2019 году, предоставленный оператором

РЕШИЛИ:

Принять аналитический отчет по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2019 году, осуществить работы по размещению информации о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По результатам проведения независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2019 году итоговый показатель оценки качества оказания услуг учреждениями культуры г.Георгиевска составил 74,75 баллов.

Общий рейтинг проведения независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2019 году, определенный оператором выглядит следующим образом:

№ п/п	Наименование организации культуры	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Георгиевского городского округа» (МБУК «ЦКС ГГО»)	84,9	91,5	40,7	100	99	83,22	3
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Георгиевская централизованная библиотечная система» (МБУК «ГЦБС»)	92,1	98,5	39,5	98,4	99	85,5	1

3	Муниципальное казённое учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа» (МКУК «МЦБС ГГО»)	83,1	99	41,9	98,6	99,2	84,36	4
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа города Георгиевска»	86,8	100	44	100	100	86,16	2

Результаты голосования по утверждению повестки дня:

«За» 7, «Против» 0

Решение принято единогласно.

СЛУШАЛИ: Лойко И.А. по вопросу о рассмотрении и утверждении предложений по улучшению деятельности учреждений культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году.

РЕШИЛИ:

Принять к сведению основные выводы и рекомендации по результатам проведения независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2019 году.

Основные выводы по результатам независимой оценки:

Учреждения культуры г.Георгиевска в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Более высоко в целом оценена музыкальная школа, библиотеки, клуб в среднем получил более низкие оценки.

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «доброжелательность и вежливость сотрудников организации культуры» и «удовлетворенность условиями оказания услуг». Некоторое снижение оценки по критерию «удовлетворенность условиями оказания услуг» внес показатель «удовлетворенность организационными условиями оказания услуг» (по ряду организаций получатели услуг заявили проблемы с графиком работы и навигацией внутри организации).

Критерий «комфортность условий предоставления услуг» в подавляющем большинстве организаций созданы условия для комфортного

оказания услуг, однако получатели услуг оценивают данный показатель несколько более критично, по отношению к каждому из объектов звучало пожелание потребителей сделать ремонт, оборудовать комфортные современные помещения, а также обеспечить транспортную доступность объектов.

Критерий «открытость и доступность информации об организации» связан с неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами. Сайты организаций культуры соответствуют требованиям нормативно-правовых актов по наличию информации.

Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию «доступность услуг для инвалидов». Анализ указанных потребителями услуг недостатков в работе организаций культуры, высказанных ими замечаний и предложений показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются:

- оборудование пандусов;
- санитарно-гигиенических комнат для инвалидов;
- материально-техническое оснащение (в основном относится к библиотекам и культурным центрам);
- ремонт и дополнительные помещения (в основном относится к культурным центрам, в несколько меньшей степени – к библиотекам).

Общие рекомендации по результатам независимой оценки:

В целях повышения качества оказания услуг организациями культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.
2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность дистанционной формы оказания услуг (например, виртуальные экскурсии, онлайн-трансляции мероприятий (с защищенным уровнем доступа) и др.).
3. Повысить уровень доступности услуг учреждений культуры для лиц с ограниченными возможностями.
4. Улучшить информационное обеспечение населения об оказываемых учреждениями культуры услугами и проводимых мероприятиях.

Рекомендации по отдельным организациям культуры

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Георгиевского городского округа» (МБУК «ЦКС	84,9	<p>Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (кнопка для вызова для инвалидов)</p> <p>Повысить удовлетворенность условиями оказания услуг, увеличить количество разнообразных мероприятий, своевременно информировать о мероприятиях.</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности,</p>

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
	ГГО»)		<p>освещение, обновить мебель, оргтехнику, обеспечить комфортный климат в читальных залах.</p> <p>Повысить качество оказываемых услуг: увеличить комплектацию книжного фонда, увеличить скорость интернет соединения,</p> <p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.</p>
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Георгиевская централизованная библиотечная система» (МБУК «ГЦБС»)	92,1	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, отремонтировать помещения.</p> <p>Повысить уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, размещая больше актуальной информации о реализуемых программах, мероприятиях</p>
3	Муниципальное казённое учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа» (МКУК «МЦБС ГГО»)	83,1	<p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность.</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы.</p> <p>Повысить качество оказываемых услуг: увеличить количество наименований журналов, газет, новой научно-популярной литературы, пополнение художественной литературы. Создать уголок познавательных игр, отдельные кабины для прослушивания дисков.</p>
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа города Георгиевска»	86,8	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику.</p> <p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.</p>

Председатель Общественного совета
Георгиевского городского округа
Ставропольского края



И.А.Лойко