

ПРОТОКОЛ № 3

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

пгт Нижний Ингаш

07.12.2018 года

Председательствовала:

Микуляк С.Н.

Присутствовали:

Корниенко О.Н.

Костюкова Н.Г.

Морозова Т.К.

Лукьяненко В.Г.

На заседание приглашены: заместитель Главы района – Р.Н. Крахмалева, начальник ОКМ и С – Ю.В. Павлюченко, директор МБУК «МКО» - М.В. Антонова.

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 «МКО Нижнеингашского района», проведенного в ноябре 2018 года.
2. Утвердить предложения по улучшению качества оказания услуг в МБУК «МКО» 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 2018 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческое клубное объединение Нижнеингашского района», дают основание сделать следующие выводы.

Полученные муниципальной организацией культуры Нижнеингашского района Красноярского края оценки качества условий оказания услуг являются относительно высокими и составляют:

- для критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры» у МБУК «МКО» - 79,9 балла из 100 возможных;

- для критерия «Комфортность условий предоставления услуг» у МБУК «МКО» - 91,1 балла из 100 возможных;
- для критерия «Доступность услуг для инвалидов» у МБУК «МКО» - 31,2 балла из 100 возможных;
- для критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» у МБУК «МКО» - 95,9 балла из 100 возможных;
- для критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» у МБУК «МКО» - 93,1 балла из 100 возможных.

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

1. На официальном сайте МБУК «МКО» представлена общая информация об организации культуры. Отсутствуют (устарели) данные по следующим показателям информационной открытости: схема размещения организации, схема проезда; отсутствует информация во вкладках «информация о деятельности» и «структура»; требует обновления информация о проводимых мероприятиях - во вкладке «афиша» сведения актуальны до даты 15 ноября 2018 года, кроме того, отображаются устаревшие данные о мероприятиях 2017 года. В перечне размещенных на официальном сайте документов по категориям «сведения о видах предоставляемых услуг», «копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления», «копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры», «информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры», «копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию...» указанные сведения отсутствуют, либо представлена информация за истекший календарный год.

2. Во всех подразделениях МБУК «МКО» выявлены нарушения в оформлении информационных стендов, в частности, информация о деятельности организации культуры представлена не в полном объеме, либо отсутствует: контактные данные организации (почтовый адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты); информация об учредителе и учредительные документы; копия плана финансово-хозяйственной деятельности; информация о материально-техническом обеспечении; информация о руководителе учреждения.

3. Выявлено несоответствие требованиям критерия «доступность услуг для инвалидов»: в большинстве филиалов Организации прилегающая территория и помещения не оборудованы для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп. Менее всего во всех подразделениях Организации получатели услуг удовлетворены их доступностью для людей с ограниченными возможностями.

4. Результаты проведенного социологического исследования показали, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Наименьшую оценку по данному критерию получили Филиалы № 24 и № 23 – по 66,7 балла.

5. Согласно результатам анкетирования, три филиала МБУК «МКО» по критерию "доброжелательность и вежливость работников организации" получили оценку ниже 80,0 баллов: Филиал № 7, Филиал № 14 и Филиал №25 - Новорождественский сельский клуб.

6. Получатели услуг Филиала №7- Горелоборковский сельский клуб не вполне удовлетворены условиями оказания услуг в учреждении. По критерию

