

ПРОТОКОЛ

от 14 июня 2023 года

№ 4

заседания Общественного совета по формированию независимой оценки качества работы учреждений, подведомственных Управлению культуры, спорта и молодежной политики Администрации муниципального образования «Город Можга»

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Петров Эдуард Степанович – депутат Государственного Совета Удмуртской Республики, председатель Можгинского отделения Межрегиональной общественной организации «Всеудмуртская Ассоциация «Удмурт Кенеш»;

Величутина Инна Юрьевна – председатель координационного совета профсоюзных организаций города Можги;

Меницкая Татьяна Ивановна – председатель культурно-массовой комиссии президиума можгинского городского Совета ветеранов войны и труда;

Галявиева Рамзия Равиловна - методист Муниципального казенного учреждения «Центр учебно-методического и технического сопровождения образовательных организаций муниципального образования «Город Можга»;

Шадрина Алина Михайловна – корреспондент АУ УР Редакция газеты «Можгинские вести».

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Ознакомление с результатами проведения Независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории муниципального образования «Город Можга», проведенной оператором - Общество с ограниченной ответственностью «Эмпирика», город Тюмень.

2. Об утверждении результатов проведения Независимой оценки качества работы учреждений культуры, подведомственных Управлению культуры, спорта и молодежной политики Администрации муниципального образования «Город Можга».

Члены Общественного совета решили:

1. В 2023 году Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования «Город Можга» проводилась в следующих учреждениях:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Октябрь – Центр национальных культур» города Можги.

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» города Можги.

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей Набат памяти» города Можги.

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» города Можги.

С результатами проведения Независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования «Город Можга» ознакомила секретарь Общественного совета - Татьяна Ивановна Меницкая.

В соответствии с аналитическим отчетом результатов проведения Независимой оценки качества условий оказания услуг получены следующие результаты:

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	100
МБУК «Историко-краеведческий музей»	100
МБУК «Музей Набат памяти»	100
МБУК «ЦБС» г.Можги	100

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	100
МБУК «Историко-краеведческий музей»	100
МБУК «Музей Набат памяти»	100
МБУК «ЦБС» г.Можги	100

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	99,6
МБУК «Историко-краеведческий музей»	99,7
МБУК «Музей Набат памяти»	99,1
МБУК «ЦБС» г.Можги	99,3

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	100
МБУК «Историко-краеведческий музей»	100
МБУК «Музей Набат памяти»	100

МБУК «ЦБС» г.Можги	100
--------------------	-----

2.2 *Время ожидания предоставления услуги. В соответствии с единым порядком расчета в учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется.*

2.3 *Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	98,8
МБУК «Историко-краеведческий музей»	99,1
МБУК «Музей Набат памяти»	96,3
МБУК «ЦБС» г.Можги	98,5

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1 *Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	40
МБУК «Историко-краеведческий музей»	40
МБУК «Музей Набат памяти»	0
МБУК «ЦБС» г.Можги	40

3.2 *Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	40
МБУК «Историко-краеведческий музей»	40
МБУК «Музей Набат памяти»	20
МБУК «ЦБС» г.Можги	40

3.3 *Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	98,4
МБУК «Историко-краеведческий музей»	89,5
МБУК «Музей Набат памяти»	92,7
МБУК «ЦБС» г.Можги	94,9

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

4.1 *Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и*

информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	99,7
МБУК «Историко-краеведческий музей»	100
МБУК «Музей Набат памяти»	99,5
МБУК «ЦБС» г.Можги	99,3

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	100
МБУК «Историко-краеведческий музей»	100
МБУК «Музей Набат памяти»	99,5
МБУК «ЦБС» г.Можги	99,3

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	99,8
МБУК «Историко-краеведческий музей»	100
МБУК «Музей Набат памяти»	98,4
МБУК «ЦБС» г.Можги	99,2

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	99,8
МБУК «Историко-краеведческий музей»	99,7
МБУК «Музей Набат памяти»	100
МБУК «ЦБС» г.Можги	99,3

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	99,5
МБУК «Историко-краеведческий музей»	99,7
МБУК «Музей Набат памяти»	100

МБУК «ЦБС» г.Можги	99,3
--------------------	------

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	99,5
МБУК «Историко-краеведческий музей»	99,7
МБУК «Музей Набат памяти»	99,5
МБУК «ЦБС» г.Можги	99,3

Результаты проведения Независимой оценки качества условий оказания услуг организацией – Оператором представлены в виде:

- Аналитического отчета по результатам проведения Независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования «Город Можга» Удмуртской Республики.

Сбор данных в рамках проведения Независимой оценки качества услуг, оказываемых в учреждениях культуры, расположенных на территории муниципального образования «Город Можга» Удмуртской Республики, а именно:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Октябрь – Центр национальных культур» города Можги
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» города Можги
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей Набат памяти» города Можги
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» города Можги

показал высокий уровень качества оказываемых услуг и удовлетворенности.

Рейтинг организаций

Организация	Итоговое количество баллов
МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	91,2
МБУК «ЦБС» г.Можги	90,8
МБУК «Историко-краеведческий музей»	90,8
МБУК «Музей Набат памяти»	86,5

Рейтинг по критериям

Критерий	Результаты расчета
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,8 *
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,1
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	51,2
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников»	99,6

организации сферы культуры»	
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,7
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ	89,8

На основании полученных данных для практической реализации членами Общественного совета предлагаются следующие **рекомендации** по улучшению деятельности учреждений культуры муниципального образования «Город Можга»:


1) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг.


В случае отсутствия возможности улучшения условий доступности услуг для инвалидов сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь и сопровождать инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.


2) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы организаций следует рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.


2. Члены Общественного совета решили:


- Утвердить результаты проведения Независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования «город Можга».
- Рекомендовано разместить результаты на сайте bus.gov.ru


 _____ Петров Эдуард Степанович


 _____ Величутина Инна Юрьевна


 _____ Меницкая Татьяна Ивановна


 _____ Галявиева Рамзия Равиловна


 _____ Шадрина Алина Михайловна