



ПРОТОКОЛ

Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

От 19.06.2017

№3-2017

Председательствовал: Рябиков Роман Вадимович – Председатель Общественного совета

Присутствовали:

Члены общественного Совета: Киктенко (Мороз) Татьяна Олеговна

Таранина Елена Владимировна

Тменова Светлана Владимировна

Швецов Александр Дмитриевич

Приглашенные:

Пояркова Наталья Алексеевна – председатель Комитета по культуре, туризму, молодежной политике, семье и детству администрации города Коврова

Сурикова Екатерина Сергеевна – консультант Комитета по культуре, туризму, молодежной политике, семье и детству администрации города Коврова

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Подведение результатов независимой оценки качества оказания услуг:

Муниципальным бюджетным учреждением культуры Дворец культуры и техники «Родина»

Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дом культуры им. В.П. Ногина»,

Муниципальным автономным учреждением культуры «Дом культуры им. В.И. Ленина»

СЛУШАЛИ: Членов Общественного Совета

РЕШИЛИ:

В отношении Муниципального бюджетного учреждения культуры Дворец культуры и техники «Родина»

Путем рассмотрения и обсуждения информации о деятельности учреждения предоставленной организацией - оператором, изучения общественного мнения, с учетом выездного заседания Общественного Совета в учреждение, дать оценку Муниципальному бюджетному учреждению культуры Дворец культуры и техники «Родина» по утвержденным Критериям оценки качества оказания услуг.

Результаты оценки (приложение №1 к Протоколу) - общее количество баллов:

- Открытость и доступность информации об организации культуры – **30** баллов (макс. 30 баллов)
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения- **48** баллов (макс. 50 баллов)
- Время ожидания предоставления услуги – **20** баллов (макс. 20 баллов)
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации Культуры – **19.6** баллов (макс. 20 баллов)
- Удовлетворенность качеством оказания услуг – **38.4** балл (макс. 40 баллов)

Рекомендовать:

1. Поддерживать информирование населения о деятельности учреждения, планируемых и проведенных мероприятиях, работе творческих коллективов. Использовать в качестве информационного ресурса – социальные сети, как один из популярных видов информационных ресурсов, приоритетно среди молодежи. Усилить работу в АИС «Вся культура».
2. Предусмотреть именные бейджи для сотрудников с указанием должности и ФИО, разместить на стендах пароль доступа для гостевой беспроводной сети интернет (wi-fi).
3. - Активизировать работу с книгой отзывов и предложений – разместить в беспрепятственно доступном месте и, при наличии возможности, информировать посетителей о ее месторасположении, а также предлагать гостям оставить отзыв.
4. Разработать и оформить документально систему анкетирования посетителей с опросом о качестве предоставляемых услуг.
5. Активизировать работу с отзывами на сайте учреждения.
6. Разработать раздел «Независимая оценка» на сайте учреждения, оформить его и разместить необходимые документы.
7. Рассмотреть рентабельность и возможность продажи электронных билетов на мероприятия учреждения.

В отношении Муниципального автономного учреждения культуры

«Дом культуры им. В.И. Ленина»,

Путем рассмотрения и обсуждения информации о деятельности учреждения предоставленной организацией - оператором, изучения общественного мнения, с учетом выездного заседания Общественного Совета в учреждение, дать оценку Муниципального автономного учреждения культуры «Дом культуры им. В.И. Ленина» по утвержденным Критериям оценки качества оказания услуг.

Результаты оценки (приложение №2 к Протоколу) - общее количество баллов:

- Открытость и доступность информации об организации культуры – 30 баллов (макс. 30 баллов)
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения- 48 баллов (макс.50 баллов)
- Время ожидания предоставления услуги – 20 баллов (макс. 20 баллов)
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации Культуры – 19.6 баллов (макс.20 баллов)
- Удовлетворенность качеством оказания услуг – 38.2 балл (макс.40 баллов)

Рекомендовать:

1. Поддерживать информирование населения о деятельности учреждения, планируемых и проведенных мероприятиях, работе творческих коллективов. Использовать в качестве информационного ресурса – социальные сети, как один из популярных видов информационных ресурсов, приоритетно среди молодежи. Усилить работу в АИС «Вся культура».
2. Предусмотреть именные бейджи для сотрудников с указанием должности и ФИО, разместить на стендах пароль доступа для гостевой беспроводной сети интернет (wi-fi).
3. - Активизировать работу с книгой отзывов и предложений – разместить в беспрепятственно доступном месте и, при наличии возможности, информировать посетителей о ее месторасположении, а также предлагать гостям оставить отзыв.
4. Разработать раздел «Независимая оценка» на сайте учреждения, оформить его и разместить необходимые документы.
5. Рассмотреть рентабельность и возможность продажи электронных билетов на мероприятия учреждения.
6. Обратиться в администрацию города с просьбой о выделении финансирования на ремонт фасада здания, ограждения и крыши.

В отношении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. В.П. Ногина»,

Путем рассмотрения и обсуждения информации о деятельности учреждения предоставленной организацией - оператором, изучения общественного мнения, с учетом выездного заседания Общественного Совета в учреждение, дать оценку Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Дом культуры им. В.П. Ногина» по утвержденным Критериям оценки качества оказания услуг.

Результаты оценки (приложение №1 к Протоколу) - общее количество баллов:

- Открытость и доступность информации об организации культуры – 30 баллов (макс. 30 баллов)
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения- 48 баллов (макс. 50 баллов)
- Время ожидания предоставления услуги – 20 баллов (макс. 20 баллов)
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации Культуры – 19.8 баллов (макс. 20 баллов)
- Удовлетворенность качеством оказания услуг – 38 баллов (макс. 40 баллов)

Рекомендовать:

1. Поддерживать информирование населения о деятельности учреждения, планируемых и проведенных мероприятиях, работе творческих коллективов. Использовать в качестве информационного ресурса – социальные сети, как один из популярных видов информационных ресурсов, приоритетно среди молодежи. Усилить работу в АИС «Вся культура».
2. Предусмотреть именные бейджи для сотрудников с указанием должности и ФИО, разместить на стендах пароль доступа для гостевой беспроводной сети интернет (wi-fi).
3. Активизировать работу с книгой отзывов и предложений – разместить в беспрепятственно доступном месте и, при наличии возможности, информировать посетителей о ее месторасположении, а также предлагать гостям оставить отзыв.
4. Разработать и оформить документально систему анкетирования посетителей с опросом о качестве предоставляемых услуг.
5. Активизировать работу с отзывами на сайте учреждения.
6. Разработать раздел «Независимая оценка» на сайте учреждения, оформить его и разместить необходимые документы.
7. Рассмотреть рентабельность и возможность продажи электронных билетов на мероприятия учреждения.

1. Рекомендовать:

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ:

1. Комитету КТМПСД внести изменения в документы Общественного Совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры.
2. Уполномоченному на размещение информации о независимой оценке на официальном сайте государственных и муниципальных учреждений (Поярковой Н.А.) разместить информацию о независимой оценке Муниципального бюджетного учреждения культуры Дворец культуры и техники «Родина», Муниципального автономного учреждения культуры «Дом культуры им. В.И. Ленина», Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. В.И. Ногина» на официальном сайте.

Направить данный Протокол на имя Главы города Коврова.

Председатель Общественного Совета

по проведению независимой оценки качества

оказания услуг муниципальными учреждениями культуры:



Рябиков Р.В.