

ПРОТОКОЛ № 3

заседания **Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры и образования муниципального образования Апшеронский район**

г. Апшеронск,
ул. Коммунистическая, д. 17,
зал заседаний администрации

06 ноября 2018 года
14 ч. 00 мин.

Участники заседания:

Председатель: Бесштанова Зинаида Юрьевна, председатель Апшеронской районной территориальной организации общероссийского профессионального союза работников государственных учреждений и общественного обслуживания Российской Федерации.

Заместитель председателя: Прокопчук Вера Михайловна, председатель Апшеронской районной организации Краснодарской краевой организации общероссийской общественной организации «Всероссийского общества инвалидов»

Секретарь: Дюбина Галина Павловна, председатель Апшеронской районной территориальной организации Профсоюза работников народного образования и науки Российской Федерации.

Члены:

Тищенко Владимир Николаевич, заместитель председателя Апшеронской районной организации Краснодарской краевой общественной организации ветеранов (пенсионеров, инвалидов) войны, труда Вооруженных Сил и правоохранительных органов

Заболотнева Светлана Николаевна, заслуженный работник культуры Кубани

ПОВЕСТКА ДНЯ:

О рассмотрении результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений муниципального образования Апшеронский район, оказывающих услуги в сфере культуры, в отношении которых проводится оценка качества работы в 2018 году.

СЛУШАЛИ:

О рассмотрении результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений муниципального образования Апшеронский район,

оказывающих услуги в сфере культуры, в отношении которых проводится оценка качества работы в 2018 году.

ВЫСТУПИЛИ:

Бесштанова Зинаида Юрьевна: в соответствии со статью 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» в редакции Федерального закона от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ. В соответствии с указанной статьей закона, с учетом информации, представленной оператором, Общественным советом по проведению независимой оценки рассмотрены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры муниципального образования Апшеронский район и подготовлены предложения об улучшении качества их деятельности.

ПОСТАНОВИЛИ:

Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями муниципального образования Апшеронский район, оказывающих услуги в сфере культуры, в отношении которых проводится оценка качества работы в 2018 году и передать для рассмотрения Уполномоченному органу Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Апшеронский район и Предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры. (Приложения № 1, № 2, № 3)

Бесштанова Зинаида Юрьевна. Заключительное слово. Благодарит всех за активную работу. Очередное заседание постоянно действующего Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры и образования муниципального образования Апшеронский район, объявляется закрытым.

Председатель общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры и образования муниципального образования Апшеронский район

 З.Ю.Бесштанова

Секретарь

 Г.П.Дюбина

**Результаты (Рейтинги)
независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями
муниципального образования Апшеронский район
в сфере культуры в 2018 году**

Таблица 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество во баллов	Рейтинг
Муниципальное казенное учреждение культуры Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Централизованная библиотечная система»	17,6	20	1
Муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система» Кубанского сельского поселения	17,6	20	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	17,46	20	2
Муниципальное казенное учреждение культуры «Новополянская поселенческая библиотека»	17	20	3
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тверского сельского поселения Апшеронского района	17	20	3
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» Хадьженского городского поселения Апшеронского района	15,6	20	4
Муниципальное казенное учреждение культуры «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	11	20	5
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района»	10	20	5
Муниципальное казенное учреждение культуры «Отдаленная поселенческая библиотека»	8,86	20	6

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное казенное учреждение культуры «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	20	20	1
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	20	20	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Новополянская поселенческая библиотека»	20	20	1
Муниципальное казенное учреждение культуры Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Централизованная библиотечная система»	20	20	1
Муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система» Кубанского сельского поселения	20	20	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тверского сельского поселения Апшеронского района	20	20	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района»	20	20	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	18	20	2
Муниципальное казенное учреждение культуры «Отдаленная поселенческая библиотека»	16,57	20	3

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное казенное учреждение культуры «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	15	15	1
Муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система» Кубанского сельского поселения	15	15	1
Муниципальное казенное учреждение культуры Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Централизованная библиотечная система»	14,1	15	2
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тверского сельского поселения Апшеронского района	12	15	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	11,84	15	4
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	8,1	15	5
Муниципальное казенное учреждение культуры «Новополянская поселенческая библиотека»	6,6	15	6
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	2,1	15	7
Муниципальное казенное учреждение культуры «Отдаленная поселенческая библиотека»	1,2	15	8

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное казенное учреждение культуры «Отдаленная поселенческая библиотека»	15	15	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	15	15	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	15	15	1
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	15	15	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Новополянская поселенческая библиотека»	15	15	1
Муниципальное казенное учреждение культуры Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Централизованная библиотечная система»	15	15	1
Муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система» Кубанского сельского поселения	15	15	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	15	15	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тверского сельского поселения Апшеронского района	15	15	1

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное казенное учреждение культуры «Отдаленная поселенческая библиотека»	30	30	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	30	30	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	30	30	1
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	30	30	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Новополянская поселенческая библиотека»	30	30	1
Муниципальное казенное учреждение культуры Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Централизованная библиотечная система»	30	30	1
Муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система» Кубанского сельского поселения	30	30	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тверского сельского поселения Апшеронского района	30	30	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	29,01	30	2

Таблица 6

Полный рейтинг по интегральному показателю независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Апшеронский район

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система» Кубанского сельского поселения	97,6	100	1
Муниципальное казенное учреждение культуры Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Централизованная библиотечная система»	96,7	100	2
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тверского сельского поселения Апшеронского района	94	100	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	91,31	100	4
Муниципальное казенное учреждение культуры «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	91	100	5
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» Хадьженского городского поселения Апшеронского района	88,7	100	6
Муниципальное казенное учреждение культуры «Новополянская поселенческая библиотека»	88,6	100	7
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района»	77,1	100	8
Муниципальное казенное учреждение культуры «Отдаленная поселенческая библиотека»	71,62	100	9

Председатель
Секретарь



З.Ю.Бесштанова
Г.П.Дюбина

**Сводные результаты
независимой оценки качества оказания услуг муниципальными
учреждениями муниципального образования Апшеронский район
в сфере культуры в 2018 году**

Результаты проведенного социологического исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры дают основание сделать следующие выводы: полученная интегральная оценка качества услуг учреждений культуры является высокой и составляет суммарно 88,5 балла из 100 возможных. Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры у Муниципального казенного учреждения «Централизованная библиотечная система» Кубанского сельского поселения (97,6 балла). Второе место - Муниципальное казенное учреждение культуры Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Централизованная библиотечная система» (96,7 балла), на третьем месте - Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тверского сельского поселения Апшеронского района (94 балла).

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Апшеронский район показала, что среди основных проблем деятельности учреждений культуры следует отметить следующие:

1. Отсутствие на сайте организации культуры полной информации, недостаточное структурирование информации, размещение информации в специальных областях Интернет, к которым может не быть доступа у посетителей сайта.
2. Недостаточное количество способов взаимодействия с помощью электронных сервисов с рядом организаций культуры.
3. Несвоевременное обновление информации на сайтах организаций культуры.
4. Недостаточность и некомфортность условий для оказания услуг инвалидам и людям с ОВЗ.
5. Устаревание материально-технической базы организаций.

Председатель
Секретарь



З.Ю.Бесштанова
Г.П.Дюбина

**Сводные предложения
по улучшению качества оказания услуг
по результатам проведения независимой оценки качества оказания
услуг муниципальными учреждениями муниципального образования
Апшеронский район в сфере культуры в 2018 году**

Среди предложений, отмеченных респондентами, получателями услуг организаций культуры можно обобщенно выделить следующие:

1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Отдаленная поселенческая библиотека»:

- улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов (выделить средства на реализацию программы "Доступная среда");
- провести интернет в учреждение;
- увеличить библиотечный фонд;
- рассмотреть возможность улучшения материально-технического оснащения и обеспечения учреждения культуры;

2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района:

- рассмотреть возможность улучшения материально-технического оснащения и обеспечения учреждения культуры;
- увеличить библиотечный фонд;
- добавить интернет-услуги.

3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района:

- улучшить удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);
- улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов.

4. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» Хадыженского городского поселения Апшеронского района:

- улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов;
- установить Wi-Fi в учреждении;
- своевременно размещать на официальном сайте учреждения информацию о планируемых мероприятиях;

5. Муниципальное казенное учреждение культуры «Новополянская поселенческая библиотека»:

- улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов;
- увеличить библиотечный фонд;
- добавить интернет-услуги;

- обеспечить наличие кулера с водой и одноразовыми стаканами в библиотеке, наличие питьевой воды для посетителей учреждения.

6.Муниципальное казенное учреждение культуры Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Централизованная библиотечная система»:

- своевременно размещать на официальном сайте учреждения информацию о планируемых мероприятиях;

- увеличить библиотечный фонд;

7.Муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система» Кубанского сельского поселения.

- обновить библиотечный фонд, в том числе больше периодических подписных изданий;

- своевременно размещать на официальном сайте учреждения информацию о планируемых мероприятиях;

8.Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района».

- обновить библиотечный фонд;

- обеспечить наличие кулера с водой и одноразовыми стаканами в библиотеке, наличие питьевой воды для посетителей учреждения;

- выделить зоны для индивидуальной работы;

- обеспечить наличие в учреждении компьютеризированной системы каталогов для более быстрого поиска необходимой литературы;

- предусмотреть зону повышенной комфортности в читальном зале с мягкой мебелью, наушниками для прослушивания аудио-дисков;

- создать в учреждении отдельный уголок для инвалидов: сделать библиотеку более доступной для инвалидов-колясочников;

- улучшить удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе наличие он-лайн прайс-листа пользователям для заказа желаемой литературы, наличие быстрого интернета, больше наушников для пользования интернет-услугами);

- рассмотреть возможность улучшения материально-технического оснащения и обеспечения учреждения культуры:

- приобретение факса, компьютера;

- приобретение принтера цветного для распечатки формата А-3;

- установку кофе-машины;

- оборудование парковки для велосипедов;

- инициировать вопрос устройства пешеходного перехода напротив библиотеки.

9.Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тверского сельского поселения Апшеронского района.

- обновить библиотечный фонд, в т.ч. книги для детей

- рассмотреть возможность улучшения материально-технического оснащения учреждения:

- обновление мебели,

- приобрести технику для показа презентаций,
- приобрести компьютер,
- установить сплит-систему

Обобщив результаты проведенной НОК и пожелания потребителей услуг, можно дать следующие рекомендации.

Рекомендации для административных органов управления.

С целью организации системной работы по приведению в соответствие нормативным требованиям официальных сайтов организаций культуры муниципального образования Апшеронский район.

1. Разместить на сайте отдела культуры муниципального образования Апшеронский район полные контактные данные организаций культуры субъекта.

2. Разработать единые технические требования для сайтов организаций культуры Апшеронского района в соответствии с требованиями законодательства.

3. Оказать методическую, техническую помощь организациям культуры.

4. Оказать помощь в обновлении материально-технической базы организаций и обновления книгофонда.

Рекомендации для организаций культуры.

1. Провести самообследование полноты представления информации на сайте, по его результатам, возможно, переформатировать структуру и содержание разделов, вкладок на сайте, для устранения переизбытка или восполнения дефицита информации.

2. Проверить правильность наименования и соблюдение требований расположения всех подразделов раздела.

3. Проверить наличие в каждом подразделе необходимого объема информации и документов.

4. Исключить дублирование разделов, вкладок на сайте.

5. С целью улучшения взаимодействия с организацией культуры с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Обращение граждан», в котором представить информацию о порядке обращения граждан, лиц ответственных за внешнее взаимодействие, с указанием ФИО и должности, предусмотреть возможность автоматической рассылки информации о ходе рассмотрения обращения.

6. Разработать локальные документы, определяющие перечень, содержание, форму представления информации на сайте по всем критериям НОК.

7. Проводить системную работу по созданию условий для предоставления услуг инвалидам и людям с ОВЗ.

8. Создать раздел (страницу) на сайте организации для размещения информации о деятельности организации культуры по работе с людьми с ОВЗ и инвалидами.

9. Для облегчения поиска информации на сайте организации предусмотреть функцию «Поиск».

10. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг организацией.

11. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

12. Создать возможность (особенно для удаленных организаций культуры) доступа в сеть Интернет и возможность создания собственного сайта.

Основными направления улучшения интегральных показателей являются:

- обновление материально-технической базы организаций культуры;
- совершенствование работы сайтов организаций культуры;
- повышение комфортности условий предоставления услуг организациями культуры;
- повышение комфортности условий предоставления услуг организациями культуры инвалидам и людям с ОВЗ.

Председатель

З.Ю.Бесштанова

Секретарь

Г.П.Дюбина