

ПРОТОКОЛ № 2
заседания общественного Совета по независимой оценке качества
условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры

г. Называевск

от 21.04.2020 г.

Члены Общественного Совета:

1. Галенкова Антонина Кузьминична
2. Пантелюк Наталья Тимофеевна
3. Никитина Наталья Николаевна
4. Богданова Мария Дмитриевна
5. Кладий Надежда Ивановна
6. Желибо Людмила Алексеевна

Приглашенные:

Иванова

- директор БУК «Культура»

Людмила Николаевна

Вопрос № 1

О результатах проведения НОК БУК «Культура»

Выступившие: Председатель Общественного Совета Н.Н. Никитина

По существу вопроса пояснила, что НОК проводилась по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
3. Доступность услуг для инвалидов
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Оценка качества условий оказания услуг проходила путем изучения мнений непосредственных получателей услуг.

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена Заказчиком в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10.2018 г. № 675 н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг в сфере культуры, охраны здоровья, образования,

социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Фактическая выборка составила 600 единиц.

Средняя оценка составила:

1. Открытость и доступность информации об организации – 99,9 %
2. Комфортность условий предоставления услуг – 98,3 %
3. Доступность услуг для инвалидов – 49,2 %
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций- 99,3 %
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,9 %

Значение показателей, характеризующих общие критерии – 89,1 %

РЕШИЛИ:

Утвердить результаты НОК БУК «Культура».

ЗА –«6», ПРОТИВ «0», ВОЗДЕРЖАЛИСЬ «0».

Вопрос № 2

О мерах по повышению качества предоставляемых услуг БУК «Культура»
--

Выступившие: Галенкова Антонина Кузьминична – член общественного совета.

По существу вопроса пояснила, что необходимо провести анализ результатов отчета оператора. Принять меры по устранению выявленных недочетов.

По каждому критерию предложить варианты для включения в План по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОК:

1. Еженедельный анализ наполняемости официального сайта Учреждения и информационных стендов.
2. Улучшение МТБ в структурных подразделениях Учреждения.
3. Принятие мер по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья:
-обслуживание людей с ограниченными возможностями здоровья в стационарных библиотечных пунктах и внестационарных пунктах обслуживания,
-адресное предоставление услуг лицам с ОВЗ и инвалидам (по факту обращения);

-заключить договор о сотрудничестве с филиалом «Специализированная библиотека для незрячих и слабовидящих» бюджетного учреждения культуры Омской области «Омская государственная областная научная библиотека им. А.С. Пушкина»

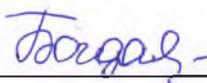
-продолжить работу клубного формирования для инвалидов и лиц с ОВЗ.

4. Организация семинаров для работников Учреждения (в т. ч. обслуживающий персонал) по вопросу доброжелательности и вежливости.
5. Информирование населения через средства массовой информации, через сеть Интернет о деятельности учреждения для поддержания имиджа Учреждения.

РЕШИЛИ:

Продолжить информационную работу по направлению НОК на официальном сайте БУК «Культура». Принять меры по устранению выявленных недочетов в ходе проведения НОК.

Секретарь



Богданова М.Д