

ПРОТОКОЛ

заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Невельского городского округа

14 сентября 2018 года

№2

На заседании Общественного совета присутствовало 7 человек.

Председатель Общественного совета - Любчинова Е.А.;

Заместитель председателя - Сарапкина Е.А.;

Секретарь Общественного совета - Суековская В.А.;

Члены совета: Ахтырченко Н.Н., Берестовая О.Г..

Приглашенные: Копылов В.Е., Чирков И.И.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Невельская ЦБС»

ПО ПЕРВОМУ ВОПРОСУ СЛУШАЛИ:

Любчинову Е.А., председателя Общественного совета

1. Любчинова Е.А. ознакомила членов Общественного совета с результатами исследования ООО «АС» (далее оператора) на тему «НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «НЕВЕЛЬСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ».

Общий результат по МБУК «Невельская ЦБС» составил 92 балла из 100 возможных, что соответствует оценке «отлично» и свидетельствует о высоком качестве условий оказания социальных услуг в сфере культуры учреждением.

При этом наиболее высокие баллы получены в библиотеках: Модельная центральная районная библиотека (99 баллов), Городская детская библиотека (98 баллов) «Северная» (95 баллов). Эти библиотеки, как и ещё 3, получили оценки «отлично».

Наиболее низкий результат отмечается в библиотеке с. Ясноморское – 78 баллов, что соответствует оценке «хорошо».

Низкий балл отмечается в библиотеке с. Ясноморское – 58 баллов (удовлетворительно) по показателю «Комфортность условий предоставления услуг». Снижение балла обусловлено низкой оценкой по показателю 2.1 - Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» Оценка библиотеки с. Колхозное находится на хорошем уровне (71,5 баллов). Снижение значения по данному критерию обусловлено низкими значениями по показателю 3.1. Оборудование помещений учреждения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов. Удовлетворительная оценка получена в библиотеке с. Ясноморское. Помимо показателя 3.1 (0 баллов из 30), здесь снижен также показатель 3.2 Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (24 балла из 40).

По показателю «Доброжелательность, вежливость работников организации» низкий балл получила библиотека с. Горнозаводска, сниженные оценки отмечаются по показателям 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги» (34 балла из 40) и 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги» (34 балла из 40).

В целом по учреждению (МБУК «Невельская ЦБС») отмечается высокий уровень качества оказания услуг. При этом наиболее острой проблемой является недостаточность обеспечения структуры для инвалидов особенно – в сельских населённых пунктах.

Рекомендации по учреждениям:

Библиотека с. Ясноморское:

1. Обеспечить комфортные условия оказания услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды;

"наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организации.

2. Обеспечить условия для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Библиотека с. Горнозаводска:

1. Обеспечить условия для инвалидов: наличие поручней, расширенных дверных проемов; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

2. Провести тренинги для сотрудников, направленные на обучение вежливой коммуникации с посетителями.

Библиотека с. Колхозное:

1. Изучить вопрос обеспечения условий для инвалидов: расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации,

Ознакомившись с информацией, представленной Любчиновой Е.А. Общественный совет

РЕШИЛ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Невельская» и направить их в адрес отдела культуры, спорта, туризма и молодёжной политики администрации Невельского городского округа;

2. В связи с ликвидацией библиотеки с.Ясноморское с 22.10.2018г. рекомендации по улучшению условий предоставления услуг исключит из общего перечня предложений.

3. Утвердить предложения по улучшению условий предоставления услуг МБУК «Невельская ЦБС» и направить их в адрес отдела культуры, спорта, туризма и молодёжной политики администрации Невельского городского округа.

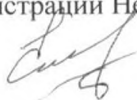
РЕКОМЕНДОВАТЬ:

1. Отделу культуры, спорта, туризма и молодёжной политики администрации Невельского городского округа разместить на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и предложениях об улучшении качества условий их предоставления **в срок до 19.09.2018г.**

2. МБУК «Невельская ЦБС» **в срок до 05.10.2018г.** разработать план мероприятий по улучшению условий предоставления услуг и разместить его на официальном сайте учреждения.

3. МБУК «Невельская ЦБС» **в срок до 01.03.2019г.** предоставить отчёт об исполнении плана мероприятий по улучшению условий оказания услуг в адрес отдела культуры, спорта, туризма и молодёжной политики администрации Невельского городского округа.

Председатель



Е.А. Любчинова