

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета по проведению оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными Управлению культуры и молодежной политики администрации муниципального образования Вязниковский район Владимирской области

29 сентября 2020 года

город Вязники

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ:	Куликов В.Н.
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ:	Баскакова А.С.
ПРИСУТСТВОВАЛИ	Васищев Ю.А. Лебедева Н.Л. Соколова С.В.
ПРИГЛАШЕННЫЕ:	Маштакова Т.В. – начальник УКиМП администрации Вязниковского района Нефедова Н.А. – заместитель начальника УКиМП администрации Вязниковского района Галдилина Н.С. – директор МКУК «ФОЦ»

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. Об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципального бюджетного учреждения «Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района Владимирской области» в 2020 году.

2. Об утверждении перечня учреждений культуры для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году.

Вопрос 1: Об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района Владимирской области».

Докладчик: Куликов Владимир Николаевич

Слушали:

В.Н Куликова – сообщил, что в целях проведения независимой оценки качества оказания услуг в качестве Оператора была привлечена организация Общество с ограниченной ответственностью Исследовательская компания «Лидер», которой был подготовлен и предоставлен аналитический отчет о результатах оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района Владимирской области».

В соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» критериями и показателями качества оказания услуг организацией культуры стали:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с результатами представленной экспертной оценки интегральный показатель качества предоставляемых услуг оцениваемого учреждения составил 91,34 балла.

Куликов В.Н. предложил утвердить результаты экспертной оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района Владимирской области».

Голосовали: единогласно.

Решили: утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района Владимирской области» (приложение № 1 к протоколу).

Вопрос 2: Об утверждении перечня учреждений культуры Вязниковского района для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году.

Докладчик: Куликов Владимир Николаевич.

Слушали:

В.Н. Куликов сообщил, что в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года и предложил включить в перечень учреждений культуры Вязниковского района для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году

муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Вязниковского района Владимирской области»,

муниципальное бюджетное учреждение культуры Вязниковского района Владимирской области «Музей Песни XX века»,

муниципальное бюджетное учреждение культуры Вязниковского района Владимирской области «Мстерский художественный музей»,

муниципальное бюджетное учреждение культуры Вязниковского района Владимирской области «Вязниковский историко-художественный музей».

Голосовали: единогласно.

Решили: перечень учреждений культуры Вязниковского района для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году (приложение № 2).

Председатель Общественного совета



В.Н. Куликов

Результаты экспертной оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района Владимирской области»

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
МБУ «Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района»	185	40%

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	10	10

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	10	10

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	
	100	

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	166	166

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Выполнение индикатора	

(учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)			
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района		95	98

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района		119	185

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)		Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района		23	23

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	183	185

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	184	185

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	126	126

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	184	185

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	182	185

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Культурно-досуговый комплекс Вязниковского района	182	185

ПЕРЕЧЕНЬ
учреждений культуры Вязниковского района для проведения независимой оценки
качества оказания услуг в 2021 году

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Вязниковского района Владимирской области»,
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вязниковского района Владимирской области «Музей Песни XX века»,
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вязниковского района Владимирской области «Мстерский художественный музей»,
4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вязниковского района Владимирской области «Вязниковский историко-художественный музей».