

ПРОТОКОЛ № 12

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай

03 декабря 2019 г.

г. Горно-Алтайск

Присутствовали:

Члены совета:

- Анчибаев И.Д. – член Региональной общественной организации «Федерация самбо и дзюдо Республики Алтай»;
- Гордеев Р.А. – член Общественной палаты Республики Алтай, Регионального отделения Всероссийской общественной организации Республики Алтай «Молодая гвардия Единой России»;
- Жирнова Г.Ф. – член Президиума Городского совета ветеранов;
- Тадышева Н.О. – член Регионального отделения Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» в Республике Алтай»;
- Ядагаев Г.Л. – член Общественной палаты Республики Алтай, Региональная общественная организация «Федерация Алтай шатра Республики Алтай».

Приглашенные:

- Антараданова О.Ю. – министр культуры Республики Алтай;
- Шеверева М.А. - главный специалист 3 разряда Министерства культуры Республики Алтай.

Отсутствовали:

- Попошев В.А. – член Союза журналистов Республики Алтай, председатель Общественного Совета.

Повестка заседания

1. Избрание секретаря Общественного совета.
2. Итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2019 году.

3. Подготовка предложений Общественного совета Министерству культуры Республики Алтай по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения оценки.
4. Утверждение плана работы Общественного совета на 2020 год.

В связи с отсутствием Попошева В.А., председателя Общественного совета, члены Совета открытым голосованием решили назначить временно председательствующим Тадышеву Н.О.

1. По первому вопросу Антарадонова О.Ю. сообщила, что в связи с избранием Попошева В.А. председателем Общественного совета, необходимо избрать нового секретаря. Анчибаев И.Д. предложил кандидатуру Гордеева Р.А.

Проведено открытое голосование:

За избрание секретарем Гордеева Р.А. – 4 голоса, воздержались – 1.

2. По второму вопросу Антарадонова О.Ю. сообщила об итогах независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры в 2019 году.

В 2019 году проведена независимая оценка четырех учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай. Оценке подлежали:

1. БУ РА «Государственный оркестр Главы Республики Алтай»
2. БУ РА «Национальный драматический театр им. П.В. Кучияк»
3. АУ РА «Государственная филармония»
4. АУ РА «Государственный национальный театр танца и песни «Алтам».

В качестве основных методов проведения оценки применялись анкетирование получателей услуг, анализ сайтов организаций, выездные проверки учреждений организацией-оператором. Мероприятия проведены в Горно-Алтайске в октябре – первой декаде ноября 2019 года.

На основании приказа Минтруда России объем выборочной совокупности респондентов составил 600 респондентов на каждое из четырех учреждений. В общей сложности опрошены 2 400 человек.

Члены Совета ознакомились с Анализом проведения независимой оценки по каждому учреждению, а также сводными итогами, отраженными в карте независимой оценки.

Из 100 максимальных баллов учреждения набрали:

- БУ РА «Государственный оркестр Главы Республики Алтай» - 80 баллов;
- АУ РА «Государственная филармония» - 81 балл;
- АУ РА «Государственный национальный театр танца и песни «Алтам» – 81 балл;
- БУ РА «Национальный драматический театр им. П.В. Кучияк» - 85 баллов.

Члены Совета оценили уровень удовлетворенности качеством оказания услуг как высокий.

3. По третьему вопросу члены Совета рассмотрели предложения по улучшению качества условий оказания услуг, поступившие от респондентов и организации-оператора.

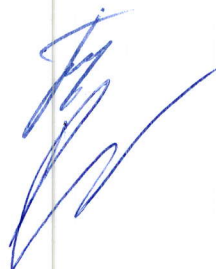
4. По четвертому вопросу рассмотрели план работы Общественного совета на 2020 год. Голосовали: за – единогласно.

Решения:

1. Секретарем Общественного совета избрать Гордеева Р.А.
2. Результаты проведения независимой оценки в 2019 году оценить положительно.
3. Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг (Приложение 1) направить в Министерство культуры Республики Алтай.
4. План работы Общественного совета на 2020 год (Приложение 2) принять.

Временно исполняющий обязанности
председателя Совета

Секретарь



Н.О. Тадышева

Р.А. Гордеев

Рекомендации Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг по результатам проведения независимой оценки в 2019 году

I. Рекомендации по улучшению качества информирования

1. Организовать работу сайтов организаций на постоянной основе, своевременно проводить актуализацию размещенной информации.
2. Вести системную работу по привлечению активных пользователей официальных сайтов и посетителей групп в социальных сетях.
3. Осуществлять анализ внутренней информационной среды учреждения в соответствии с установленными нормативными правовыми актами об объеме информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.

II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

1. Установить в здании Национального театра Республики Алтай кулер с питьевой водой.
2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
3. Соблюдать температурный режим в Национальном театре Республики Алтай во время проведения мероприятий.
4. Организовать в здании театра работу буфета с доступными ценами.

III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг и интерактивных форм работы с клиентами

1. Обеспечить охват персонала повышением квалификации (каждый сотрудник должен повышать квалификацию по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет).

IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.

1. Обеспечить возможность онлайн-покупки и бронирования билетов.
2. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

ПЛАН
работы Общественного совета по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями,
подведомственными Министерству культуры Республики Алтай,
на 2020 год

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок проведения |
|----------|--|--------------------|
| 1. | Заседание Совета, формирование перечня организаций, подлежащих оценке в 2020 году, формирование технического задания для организации-оператора, рассмотрение итогов проведения независимой оценки в муниципальных учреждениях культуры в 2019 году | февраль |
| 2. | Проведение опроса получателей услуг | март-июнь |
| 3. | Рассмотрение результатов независимой оценки, подготовка и направление в Министерство культуры Республики Алтай предложений об улучшении качества условий оказания услуг организациями | сентябрь |
| 4. | Подведение итогов работы за 2020 год, определение плана работы на 2021 год | декабрь |