

ПРОТОКОЛ № 14

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

30 октября 2020 г.

г. Горно-Алтайск

На основании распоряжения Правительства Республики Алтай от 18 марта 2020 года № 144-р «О введении режима «Повышенная готовность» и мерах по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (2019-NCOV) на территории Республики Алтай» и пункта 17 Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай, утвержденного приказом Министерства культуры Республики Алтай от 31 июля 2018 г. № 135-п, заседание проведено в заочной форме путем опросного голосования.

В опросном голосовании приняли участие:

- | | |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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; |
| Попошев В.А. | – член Союза журналистов Республики Алтай; |
| Тадышева Н.О. | – член Регионального отделения Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» в Республике Алтай»; |
| Ядагаев Г.Л. | – член Общественной палаты Республики Алтай, Региональной общественной организации «Федерация Алтай шатра Республики Алтай». |

Опросное голосование в заочной форме проведено главным специалистом 3 разряда Министерства культуры Республики Алтай Шеверевой М.А.

Повестка опросного голосования

1. О результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году
2. Разработка рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг в учреждениях культуры, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай

По первому вопросу членам Общественного совета направлен для изучения доклад по теме «Результаты проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай» (Приложение № 1), отчеты организации-оператора – ООО «Сервис», оценочные карты учреждений.

В 2020 году проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в БУ РА «Республиканский центр народного творчества» и БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина».

Независимая оценка проводилась в соответствии с порядком проведения независимой оценки качества работы организаций Республики Алтай, оказывающих услуги в сфере культуры, методическими рекомендациями, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от «27» апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Независимая оценка осуществлялась по 100-балльной системе по таким критериям как:

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

На основании распоряжения Правительства Республики Алтай от 18 марта 2020 года № 144-р «О введении режима «Повышенная готовность» и мерах по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (2019-NCOV) на территории Республики Алтай» с 18 марта 2020 года на территории региона введен режим «Повышенная готовность», культурно-массовые мероприятия отменены либо перенесены на неопределенный срок, гражданам рекомендовано соблюдение режима самоизоляции. В связи с этим принято решение провести опрос получателей

услуг в дистанционном формате посредством заполнения интерактивной анкеты на сайте Министерства культуры Республики Алтай (culture-altai.ru).

Количество респондентов-получателей услуг составило:

- 300 чел. для БУ РА «Республиканский центр народного творчества»;

- 80 чел. для БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина».

Обработка и обобщение информации проведены организацией-оператором ООО «Сервис». Договор возмездного оказания услуг заключен с организацией-оператором 18 апреля 2020 года. Стоимость оказанных услуг составила 13 224 рубля.

Организацией-оператором проведены работы по обобщению и анализу данных, полученных в ходе анкетирования получателей услуг, исследования официальных сайтов, помещений и прилегающих территорий оцениваемых организаций.

Результаты независимой оценки предоставлены организацией-оператором 21 октября 2020 г.:

БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина» - 87 баллов;

БУ РА «Республиканский центр народного творчества» - 83,3 балла.

По второму вопросу членами Общественного совета рассмотрены рекомендации организации-оператора по повышению качества условий оказания услуг и пожелания получателей услуг, выраженные в ходе анкетирования.

На основании рекомендаций и пожеланий Общественным советом разработаны предложения по повышению качества условий оказания услуг в организациях культуры, в отношении которых в 2020 году проведена независимая оценка (Приложение № 2).

Решения:

1. Информацию о результатах проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай» принять к сведению.

2. Предложения по повышению качества условий оказания услуг в организациях культуры, в отношении которых в 2020 году проведена независимая оценка, направить в Министерство культуры Республики Алтай.

Председатель Совета



В.А. Попошев

Результаты проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай

В 2020 году проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в БУ РА «Республиканский центр народного творчества» и БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина».

Независимая оценка проводилась в соответствии с порядком проведения независимой оценки качества работы организаций Республики Алтай, оказывающих услуги в сфере культуры, методическими рекомендациями, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от «27» апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

На основании распоряжения Правительства Республики Алтай от 18 марта 2020 года № 144-р «О введении режима «Повышенная готовность» и мерах по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (2019-NCOV) на территории Республики Алтай» с 18 марта 2020 года на территории региона введен режим «Повышенная готовность», культурно-массовые мероприятия отменены либо перенесены на неопределенный срок, гражданам рекомендовано соблюдение режима самоизоляции. В связи с этим принято решение провести опрос получателей услуг в дистанционном формате посредством заполнения интерактивной анкеты на сайте Министерства культуры Республики Алтай (culture-altai.ru).

Количество респондентов-получателей услуг составило:

- 300 чел. для БУ РА «Республиканский центр народного творчества»;
- 80 чел. для БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина».

Обработка и обобщение информации проведены организацией-оператором ООО «Сервис». Договор возмездного оказания услуг заключен с организацией-оператором 18 апреля 2020 года. Стоимость оказанных услуг составила 13 224 рубля.

Результаты независимой оценки предоставлены организацией-оператором 21 октября 2020 г.

БУ РА «Республиканский центр народного творчества»

Независимая оценка осуществлялась по 100-балльной системе по таким критериям как:

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

• Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, анализа стендов и официального сайта организации. Удовлетворенность получателей услуг по критерию «Открытость и доступность информации» составила 75,2 балла.

• Исследование по критерию «Уровень комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» проведено путем проведения анкетирования посетителей учреждения. Удовлетворенность получателей услуг составила 91,8 баллов.

• Исследование по критерию «Доступность услуг для инвалидов» проводилось методом изучения мнений получателей услуг-инвалидов и исследования помещений организации и прилегающих территорий на предмет обеспечения доступности для инвалидов. Удовлетворенность составила 66,4 баллов.

• Исследование по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» проведено путем проведения анкетирования посетителей учреждения. Удовлетворенность получателей услуг составила 91,2 балла.

• Удовлетворенность условиями оказания услуг составила 91,7 балла.

Максимальное итоговое число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 500, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 500 возможных – 416,3 балла, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям на 83,3 балла.

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

I. Рекомендации организации-оператора:

1. Продолжить работу по пополнению и актуализации информации на сайте на постоянной основе.

2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.

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.

4. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных групп населения.

5. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.

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

II. Основные пожелания получателей услуг:

- необходимо выделить парковочные места для лиц с ограниченными возможностями;

- необходим лифт;

- необходимо проводить больше мероприятий;

- необходимо улучшение материально-технической базы, помещение для хранения костюмов, реквизита;

- создать в Инстаграмме культурно-информационный блог о культуре, традициях, текущих новостях культуры РА.

БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина»

Независимая оценка осуществлялась по 100-балльной системе по таким критериям как:

- открытость и доступность информации об организации культуры;

- комфортность условий предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников организации;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

- Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, анализа стендов и сайта организации. Оценка информированности достигает значения –92,1 балла.

- Исследование по критерию «Уровень комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

проведено путем проведения анкетирования посетителей учреждения. Удовлетворенность получателей услуг составила 91,3 балла.

- Исследование по критерию «Доступность услуг для инвалидов» проводилось методом изучения мнений получателей услуг-инвалидов и исследования помещений организации и прилегающих территорий на предмет обеспечения доступности для инвалидов. Удовлетворенность составила 66,5 баллов.

- Исследование по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» проведено путем проведения анкетирования посетителей учреждения. Удовлетворенность получателей услуг составила 91,2 балла.

- Удовлетворенность условиями оказания услуг составила 92,3 балла.

Максимальное итоговое число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 500, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 500 возможных – 434,9 балла, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям характеризующим качество услуг организации, за исключением уровня доступности для инвалидов, на 87%.

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

I. Рекомендации организации-оператора:

1. Продолжить работу по пополнению и актуализации информации на сайте на постоянной основе.

2. Осуществлять анализ внутренней информационной среды учреждения в соответствии с установленными нормативными правовыми актами объемом информации о деятельности организаций культуры, который должен быть размещен на общедоступных информационных ресурсах.

3. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.

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

5. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.

II. Основные пожелания получателей услуг БПОУ РА «Колледж культуры и искусства им. Г.И. Чорос-Гуркина»

- необходима столовая, буфет;

- необходим спортивный зал ;
- необходимо наличие общежития;
- необходимо открытие новых специальностей;
- необходимо строительство еще одного корпуса, или одного большого помещения для колледжа;
- необходимо актуализировать информацию на официальном сайте учреждения;
- начало обучения с 9.00 ч. или 8.30 ч.

На основе предложений организации-оператора и пожеланий получателей-услуг Общественному совету необходимо разработать рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг в БУ РА «Республиканский центр народного творчества» и БПОУ РА «Колледж культуры и искусства им. Г.И. Чорос-Гуркина».

Предложения по повышению качества условий оказания услуг
в БУ РА «Республиканский центр народного творчества»

1. Продолжить работу по пополнению и актуализации информации на сайте на постоянной основе.
2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.
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.
4. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных групп населения, в том числе выделить парковочные места для лиц с ограниченными возможностями;
5. Обеспечить полный охват всего персонала повышением квалификации (каждый сотрудник должен повышать квалификацию по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет).
6. Обеспечить улучшение материально-технической базы учреждения;
7. Создать в Инстаграмме культурно-информационный блог о культуре, традициях народов Республики Алтай.

Предложения по повышению качества условий оказания услуг
в БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина»

1. Продолжить работу по пополнению и актуализации информации на сайте на постоянной основе.
2. Осуществлять анализ внутренней информационной среды учреждения в соответствии с установленными нормативными правовыми актами об объеме информации о деятельности организаций культуры, который должен быть размещен на общедоступных информационных ресурсах.
3. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
4. Обеспечить полный охват всего персонала повышением квалификации (каждый сотрудник должен повышать квалификацию по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет).
5. Отметить необходимость строительства общежития для студентов колледжа
6. Рассмотреть возможность начала учебных занятий в 8.30 ч. или 9.00 ч.