

Протокол №2

заседания Общественного совета при управлении культуры города Курска по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры

г. Курск

«19» июня 2019г.

Место проведения заседания:

управление культуры города Курска, ул. Ленина, д. 2, каб. 454

Присутствовали:

Члены Общественного совета:

1. Клецкина Оксана Викторовна
2. Лобода Андрей Михайлович
3. Малков Иван Васильевич
4. Муха Ирина Вячеславовна
5. Цуканов Игорь Павлович

Приглашенные лица:

1. Шишкова Н.А. – член Общественного совета муниципального образования «Город Курск».
2. Барламова Л.В. – заместитель начальника управления культуры города Курска
3. Чернышева Е.Ю. – консультант отдела художественно-эстетического образования и социально-культурной деятельности управления культуры города Курска.

Повестка дня заседания:

1. Рассмотрение отчета Частного образовательного учреждения высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса» о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры в 2019 году.
2. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры города Курска, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в 2019 году (далее – учреждения культуры).
3. О предложениях по улучшению качества деятельности учреждений культуры.

1. Рассмотрение отчета Частного образовательного учреждения высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса» о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры в 2019 году.

Заслушав и обсудив информацию Мухи И.В.,

Общественный совет решил:

1) Информацию принять к сведению.

2. О результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

Заслушав и обсудив информацию Лободы А.М.,

Общественный совет решил:

1) Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (приложение 1 к настоящему Протоколу). В течение 5 рабочих дней направить настоящее решение в управление культуры города Курска.

3. О предложениях по улучшению качества деятельности учреждений культуры.

Заслушав и обсудив информацию Лободы А.М., Малкова И.В., Мухи И.В., Цуканова И.П.,

Общественный совет решил:

1) Утвердить предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (приложение 2 к настоящему Протоколу). В течение 5 рабочих дней направить настоящее решение в управление культуры города Курска.

Председатель Общественного совета



А.М. Лобода

Секретарь Общественного совета



И.В. Муха

УТВЕРЖДЕНЫ
ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к протоколу заседания
Общественного совета при управлении
культуры города Курска по проведению
независимой оценки качества условий
оказания услуг муниципальными бюджетными
учреждениями культуры
от «19» июня 2019г. №2

Результаты
независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальными бюджетными учреждениями культуры,
подведомственными управлению культуры города Курска, в отношении
которых проводилась независимая оценка качества в 2019 году

В соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», на основании решения Общественного совета при управлении культуры города Курска по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры (протокол от 02.04.2019 №1), в 2019 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в отношении следующих учреждений культуры, подведомственных управлению культуры города Курска:

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная система библиотек города Курска» (МБУК ЦСБ г.Курска);
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества «Русь» (МБУК ЦНТ «Русь»);
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурный центр «Ли́ра» (МБУК ГКЦ «Ли́ра»);
4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Концертно-творческий центр «Звёздный» (МБУК КТЦ «Звёздный»);
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр историко-культурного наследия города Курска» (МБУК ЦИКН г. Курска).

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры города Курска (далее – учреждения культуры) проводился в период с 6 мая по 7 июня 2019 года Частным образовательным учреждением высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса», с которым управлением культуры города Курска был заключен договор от 30.04.2019 №04/2019, в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ от

05.04.2013 «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по каждому из 5 учреждений культуры осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599, на основании источников информации о качестве условий оказания услуг, содержащихся в Правилах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 638.

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры были получены следующие значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (в баллах):

№ п/п	Показатели оценки качества	Учреждения культуры	Результат оценки качества (в баллах)
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	МБУК ЦСБ г.Курска	100
		МБУК ЦНТ «Русь»	100
		МБУК ГКЦ «Лира»	100
		МБУК КТЦ «Звёздный»	100
		МБУК ЦИКН г. Курска	100
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	МБУК ЦСБ г.Курска	100
		МБУК ЦНТ «Русь»	100
		МБУК ГКЦ «Лира»	100
		МБУК КТЦ «Звёздный»	100
		МБУК ЦИКН г. Курска	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	МБУК ЦСБ г.Курска	100
		МБУК ЦНТ «Русь»	99,83
		МБУК ГКЦ «Лира»	99,92
		МБУК КТЦ «Звёздный»	99,88

	сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦИКН г. Курска	99,84
Итого по критерию "Открытость и доступность информации об организации культуры"		МБУК ЦСБ г.Курска	100
		МБУК ЦНТ «Русь»	99,93
		МБУК ГКЦ «Ли́ра»	99,97
		МБУК КТЦ «Звёздный»	99,95
		МБУК ЦИКН г. Курска	99,94
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления 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 организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	МБУК ЦСБ г.Курска	100
		МБУК ЦНТ «Русь»	100
		МБУК ГКЦ «Ли́ра»	100
		МБУК КТЦ «Звёздный»	100
		МБУК ЦИКН г. Курска	100
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦСБ г.Курска	100
		МБУК ЦНТ «Русь»	100
		МБУК ГКЦ «Ли́ра»	100
		МБУК КТЦ «Звёздный»	100
		МБУК ЦИКН г. Курска	99,83
Итого по критерию "Комфортность условий предоставления услуг"		МБУК ЦСБ г.Курска	100
		МБУК ЦНТ «Русь»	100
		МБУК ГКЦ «Ли́ра»	100
		МБУК КТЦ «Звёздный»	100
		МБУК ЦИКН г. Курска	99,92
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	МБУК ЦСБ г.Курска	80
		МБУК ЦНТ «Русь»	100
		МБУК ГКЦ «Ли́ра»	80
		МБУК КТЦ «Звёздный»	100
		МБУК ЦИКН г. Курска	60
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне	МБУК ЦСБ г.Курска	100
		МБУК ЦНТ «Русь»	100

	с другими, включая: - 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	МБУК ГКЦ «Лира»	100
		МБУК КТЦ «Звёздный»	100
		МБУК ЦИКН г. Курска	100
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	МБУК ЦСБ г.Курска	100
		МБУК ЦНТ «Русь»	100
		МБУК ГКЦ «Лира»	100
		МБУК КТЦ «Звёздный»	99,02
		МБУК ЦИКН г. Курска	100
Итого по критерию "Доступность услуг для инвалидов"	МБУК ЦСБ г.Курска	94	
	МБУК ЦНТ «Русь»	100	
	МБУК ГКЦ «Лира»	94	
	МБУК КТЦ «Звёздный»	99,71	
	МБУК ЦИКН г. Курска	88	
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦСБ г.Курска	100
		МБУК ЦНТ «Русь»	100
		МБУК ГКЦ «Лира»	100
		МБУК КТЦ «Звёздный»	100
		МБУК ЦИКН г. Курска	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦСБ г.Курска	100
		МБУК ЦНТ «Русь»	100
		МБУК ГКЦ «Лира»	100
		МБУК КТЦ «Звёздный»	100
		МБУК ЦИКН г. Курска	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦСБ г.Курска	100
		МБУК ЦНТ «Русь»	100
		МБУК ГКЦ «Лира»	100
		МБУК КТЦ «Звёздный»	100
		МБУК ЦИКН г. Курска	100

Итого по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организации"	МБУК ЦСБ г.Курска	100
	МБУК ЦНТ «Русь»	100
	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	100
	МБУК КТЦ «Звёздный»	100
	МБУК ЦИКН г. Курска	100
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦСБ г.Курска	100
	МБУК ЦНТ «Русь»	100
	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	100
	МБУК КТЦ «Звёздный»	100
	МБУК ЦИКН г. Курска	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦСБ г.Курска	100
	МБУК ЦНТ «Русь»	100
	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	100
	МБУК КТЦ «Звёздный»	100
	МБУК ЦИКН г. Курска	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	МБУК ЦСБ г.Курска	100
	МБУК ЦНТ «Русь»	100
	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	100
	МБУК КТЦ «Звёздный»	100
	МБУК ЦИКН г. Курска	100
Итого по критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	МБУК ЦСБ г.Курска	100
	МБУК ЦНТ «Русь»	100
	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	100
	МБУК КТЦ «Звёздный»	100
	МБУК ЦИКН г. Курска	100

Результат оценки качества условий оказания услуг:

№ п/п	Учреждения культуры	Баллы
1.	МБУК ЦНТ «Русь»	99,99
2.	МБУК КТЦ «Звёздный»	99,93
3.	МБУК ЦСБ г.Курска	98,80
4.	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	98,79
5.	МБУК ЦИКН г. Курска	97,57

Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг:

- в МБУК ЦСБ г.Курска:

1. отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

- в МБУК ГКЦ «Ли́ра»:

1. отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение в учреждении;

2. отсутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

- в МБУК ЦИКН г. Курска:

1. отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
2. отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение в учреждении.

В МБУК ЦНТ «Русь», МБУК КТЦ «Звёздный» недостатков в работе учреждений не выявлено.

УТВЕРЖДЕНЫ
ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к протоколу заседания
Общественного совета при управлении
культуры города Курска по проведению
независимой оценки качества условий
оказания услуг муниципальными бюджетными
учреждениями культуры
от «19» июня 2019г. №2

Предложения
по улучшению качества деятельности муниципальных
бюджетных учреждений культуры, подведомственных
управлению культуры города Курска

- 1. МБУК ЦСБ г.Курска обеспечить:**
 - 1.1. устранение недостатка в части отсутствия выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- 2. МБУК ГКЦ «Лира» обеспечить:**
 - 2.1. наличие в учреждении специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения;
 - 2.2. возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

- 3. МБУК ЦИКН г. Курска обеспечить:**
 - 3.1. устранение недостатка в части отсутствия выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 - 3.2. наличие в учреждении специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.

- 4. МБУК ЦНТ «Русь» продолжить работу по повышению качества условий оказания услуг.**

- 5. МБУК КТЦ «Звёздный» продолжить работу по повышению качества условий оказания услуг.**