

**Протокол № 14**  
**заседания Общественного совета по проведению независимой оценки**  
**качества оказания услуг муниципальными учреждениями Балашовского**  
**района**

от 09.10.2020 г.

Присутствует:

**Грищенко Виктор Митрофанович** - председатель Балашовского районного отделения Всероссийской общественной организации «Инвалиды войны в Афганистане и военной травмы», *председатель совета*;

**- Жевжикова Елена Павловна** - председатель профсоюзной организации работников торговли «Торговое единство»;

**- Чалова Светлана Аркадьевна** - руководитель Балашовского отделения Всероссийского общества слепых;

**- Морозова Ольга Ивановна** - руководитель Саратовской региональной общественной организации «Память о защитниках Отечества»;

**- Максудов Андрей Александрович** – корреспондент МАУ «Редакция газеты «Балашовская правда».

Приглашенные:

Дубовенко Олег Александрович - заместитель главы администрации Балашовского муниципального района по социальным вопросам;

Маштаков Павел Анатольевич - и.о. начальника управления культуры и туризма администрации Балашовского муниципального района;

Калякина Е.С. - директор МУК «Балашовская межпоселенческая центральная библиотека»

Кутепова С.Г. и.о. директора МУ «Киноvideоцентр»

Фетисова С.В., директор МУ «Балашовский краеведческий музей»

Игнатова Т.Б. и.о. директора МУ «Городская централизованная библиотечная система»

Глыбина Т.С., директор МУДО «Балашовская детская художественная школа им.В.Н.Бочкова»

**Повестка дня**

1. Результаты независимой оценки качества оказания муниципальных услуг за 2020 год, рейтинги по качеству работы в учреждении.
2. Об утверждении предложений по улучшению качества представления услуг муниципальным учреждением.

По первому вопросу выступил Грищенко В.М..

Оценка качества условий оказания услуг организации культуры, как и в прошлом году, проходила на основании отчета Центра региональных политических исследований по сбору и обобщению информации от потребителей о качестве условий оказания услуг в организациях культуры и

личного изучения этого вопроса путем посещения учреждений. Определяя оценку качества условий оказания услуг в следующих организациях.

1.Муниципальное учреждение «Киноvideоцентр»

2.МУ «Балашовский краеведческий музей»

3.Муниципальное учреждение «Городская централизованная библиотечная система»

4.Муниципальное учреждение культуры «Балашовская межпоселенческая центральная библиотека»

5. МУДО «Балашовская детская художественная школа им.В.Н.Бочкова» г.Балашова»

Общая стоимость муниципального контракта 51 975 рублей.

#### **Результаты оценки следующие:**

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также графиком работы и комфортностью условий предоставления услуг. Организации доступны для людей с ограниченными возможностями здоровья. Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении.

Все потребители удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов)); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие).

**Общее количество баллов по МУ ««Киноvideоцентр» -480,58.  
Рейтинг учреждения составил 96,116**

- открытость и доступность информации об организации-95,42
- комфортность условий предоставления услуг- 100
- доступность услуг для инвалидов-85,16
- доброжелательность, вежливость работников организации-100
- удовлетворенность условий оказания услуг-100

**Общее количество баллов по МУ «Балашовский краеведческий музей»-  
474,26. Рейтинг составил 94,852 .**

- открытость и доступность информации об организации-98,82
- комфортность условий предоставления услуг- 98,65
- доступность услуг для инвалидов-77,51
- доброжелательность, вежливость работников организации-100
- удовлетворенность условий оказания услуг-99,28

**Общее количество баллов по МУ «Городская централизованная библиотечная система» - 465,33. Рейтинг составил 93,066**

- открытость и доступность информации об организации-93,98
- комфортность условий предоставления услуг- 96,1
- доступность услуг для инвалидов-76,88
- доброжелательность, вежливость работников организации-99,8
- удовлетворенность условий оказания услуг-98,57

**Общее количество баллов по МУК «Балашовская межпоселенческая центральная библиотека» -465,57,рейтинг 93,114**

- открытость и доступность информации об организации-92,78
- комфортность условий предоставления услуг- 98,7
- доступность услуг для инвалидов-74,39
- доброжелательность, вежливость работников организации-100
- удовлетворенность условий оказания услуг-99,7

**Общее количество баллов по МУ ДО «Балашовская детская художественная школа им.В.Н.Бочкова»-484,95. Рейтинг учреждений составил 98,846**

- открытость и доступность информации об организации-99,08
- комфортность условий предоставления услуг- 97,65
- доступность услуг для инвалидов-88,99
- доброжелательность, вежливость работников организации-99,64
- удовлетворенность условий оказания услуг-98,87

Показатель оценки качества по отрасли составляет:  
 $96,116 + 94,852 + 93,066 + 93,114 = 94,28$

4

**Морозова Ольга Ивановна** - руководитель Саратовской региональной общественной организации «Память о защитниках Отечества», проинформировала присутствующим о проведенном анализе по выявленным недостаткам в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг:

#### **Муниципальное учреждение «Киноvideоцентр»**

- Анализ сайта организации показал отсутствие требуемых параметров: - ответы на часто задаваемые вопросы;
- копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией;
- отсутствие информации об истории организации.

#### **МУ «Балашовский краеведческий музей»**

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте <https://bus.gov.ru> показал отсутствие одного из требуемых параметров: информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией.

**Муниципальное учреждение «Городская централизованная библиотечная система»**

Экспертный анализ официального сайта организации показал отсутствие требуемых параметров:

дата создания организации, сведения об учредителе, учредительные документы (копии устава, свидетельства о регистрации, решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации;

положения о филиалах и представительствах), копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги,

копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством РФ порядка или бюджетной сметы (информации об объеме предоставляемых услуг);

информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией, ответы на часто задаваемые вопросы.

**Муниципальное учреждение культуры «Балашовская межпоселенческая центральная библиотека»**

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте <https://bus.gov.ru> показал отсутствие требуемых параметров: ответы на часто задаваемые вопросы, информация о планируемых мероприятиях, копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией.

**МУДО «Балашовская детская художественная школа им.В.Н.Бочкова» г.Балашова»**

Всего в опросе приняли участие 106 человек. Официальным сайтом организации пользуются 84,9% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности (*отчетом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации*). Из них 97,8% удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте <https://bus.gov.ru> показал наличие всех требуемых. Из числа опрошенных респондентов 80,58 % считают, что учреждения доступны для посещения инвалидами.

**По второму вопросу заслушали, Чалову Светлану Аркадьевну -** руководителя Балашовского отделения Всероссийского общества слепых, которая выделила основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры района в 2020 году:

Несмотря на то, что из числа опрошенных респондентов 80,58 % считают, что учреждения доступны для посещения инвалидами следует отметить:

- отсутствие стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- отсутствие для инвалидов по слуху услуги сурдопереводчика.
- информирование получателей услуг информацией о выполнении государственного задания и своевременно размещать на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (форма для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы»).

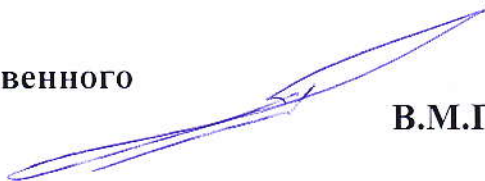
***Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры по улучшению деятельности данных учреждений:***

- обеспечить парковочные места для автотранспортных средств инвалидов;
- обеспечить для инвалидов по слуху и зрению услугами сурдопереводчиков.
- руководителям учреждений разработать план по улучшению качества работы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг.
- разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг на официальном сайте [www/bus.gov.ru](http://www/bus.gov.ru) и сайте учреждения.

Приложения к протоколу:

- 1.Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг.
2. Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

**Председатель Общественного  
совета**



**В.М.Грищенко**