

ПРОТОКОЛ
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями культуры
Омской области № 1

г. Омск, ул. Гагарина 24,
кабинет №10

8 сентября 2022 года

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

- | | |
|---------------------------------|---|
| Боровский
Игорь Владимирович | - член Ассоциации «Совет директоров профессиональных образовательных организаций Омской области», член Общественной палаты Омской области |
| Запускалов
Дмитрий Сергеевич | - член Омской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» |
| Кудря
Галина Григорьевна | - директор Омской региональной поисковой общественной организации «Поиск», член Общественной палаты Омской области |
| Лобова
Любовь Яковлевна | - член Омской областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) |

ПРИГЛАШЕННЫЕ:

- | | |
|------------------------------------|---|
| Акимова
Ольга Николаевна | - заместитель Министра культуры Омской области |
| Горбатов
Валерий Витальевич | - начальник отдела культурно-досуговой деятельности и библиотек Министерства культуры Омской области |
| Шкапова
Татьяна Борисовна | - начальник отдела анализа и прогнозирования Министерства культуры Омской области |
| Никонова
Марина Михайловна | - главный специалист отдела культурно-досуговой деятельности и библиотек Министерства культуры Омской области |
| Шимпф
Александра Кисматуллаевна | - ведущий специалист отдела анализа и прогнозирования Министерства культуры Омской области |

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. О рассмотрении отчета организации-оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области.

2. О формировании результатов независимой оценки качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Омской области и предложений по улучшению качества их деятельности.

3. Об организации работы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Омской области.

1. Вопрос № 1 «О рассмотрении отчета организации-оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области».

ДОКЛАДЧИК: О.Н. Акимова

ВЫСТУПИЛИ: И.В. Боровский, Л.Я. Лобова, В.В. Горбатов

РЕШИЛИ:

1) Принять к сведению отчет организации-оператора о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области в 2022 году.

2. Вопрос № 2 «О формировании результатов независимой оценки качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Омской области и предложений по улучшению качества их деятельности».

ДОКЛАДЧИК: И.В. Боровский

ВЫСТУПИЛИ: О.Н. Акимова, Г.Г. Кудря, Л.Я. Лобова, В.В. Горбатов, М.М. Никонова

РЕШИЛИ:

2) Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области в 2022 году (приложение № 1) и предложения по улучшению качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Омской области (приложение № 2).

3. Вопрос № 3 «Об организации работы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Омской области».

ДОКЛАДЧИК: О.Н. Акимова

ВЫСТУПИЛИ: Л.Я. Лобова, О.Н. Акимова, И.В. Боровский

РЕШИЛИ:

1) Провести выездную проверку качества условий оказания услуг БУК «Киноvideоцентр» в октябре 2022 года.

2) Рекомендовать Министерству культуры Омской области:

2.1 рассмотреть результаты независимой оценки качества и предложения Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Омской области, направить их в государственные учреждения культуры Омской области в срок до 8 октября 2022 года;

2.2 обеспечить размещение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Омской области за 2022 год на официальном сайте Министерства культуры Омской области и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в срок до 15 октября 2022 года;

2.3 разработать и утвердить в отношении государственных учреждений культуры Омской области планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2022 году, в срок до 1 апреля 2023 года.

Председатель

 И.В. Боровский

Приложение № 1
к протоколу № 1 от 08.09.2022 года
заседания Общественного совета по проведению
независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры Омской области

УТВЕРЖДЕНЫ

решением Общественного совета
по проведению независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры
Омской области
«08» сентября 2022 года

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ В 2022 ГОДУ

Критерий № 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функциональности дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационно- стендах, на сайте в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»	Итого по критерию 1
Максимальный балл по показателю	30	30	40	100
Средний балл по учреждениям	30,0	30,0	39,7	99,7
БУК «ОГОНБ им. А.С. Пушкина»	30,0	30,0	39,6	99,6
БУК «Областная библиотека для детей и юношества»	30,0	30,0	39,8	99,8
БУК «Киноvideоцентр»	30,0	30,0	39,8	99,8

Критерий № 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Итого по критерию 2
Максимальный балл по показателю	50	50	100
Средний балл по учреждениям	50,0	48,2	98,2
БУК «ОГОНБ им. А.С. Пушкина»	50,0	48,5	98,5
БУК «Областная библиотека для детей и юношества»	50,0	48,6	98,6
БУК «Киноvideоцентр»	50,0	47,5	97,5

Критерий № 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Показатель 3.3 Доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого по критерию 3
Максимальный балл по показателю	30	40	30	100
Средний балл по учреждениям	18,0	34,7	29,5	82,2
БУК «ОГОНБ им. А.С. Пушкина»	24,0	40,0	30,0	94,0
БУК «Областная библиотека для детей и юношества»	18,0	32,0	28,6	78,6
БУК «Киноvideоцентр»	12,0	32,0	30,0	74,0

Критерий № 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	Итого по критерию 4
Максимальный балл по показателю	40	40	20	100
Средний балл по учреждениям	39,5	39,6	19,7	98,8
БУК «ОГОНБ им. А.С. Пушкина»	39,7	39,8	19,7	99,2
БУК «Областная библиотека для детей и юношества»	39,7	39,6	19,8	99,1
БУК «Киноvideоцентр»	39,2	39,4	19,6	98,2

Критерий № 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого по критерию 5
Максимальный балл по показателю	30	20	50	100
Средний балл по учреждениям	29,7	19,6	49,6	98,9
БУК «ОГОНБ им. А.С. Пушкина»	29,8	19,7	49,5	99,0
БУК «Областная библиотека для детей и юношества»	29,5	19,6	49,7	98,8
БУК «Киноvideоцентр»	29,8	19,4	49,7	98,9

Сводные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области в 2022 году

№	Наименование учреждения	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	ИТОГО по учреждению, баллов
	Максимальный балл по критерию	100	100	100	100	100	100
	Средний балл по учреждениям	99,7	98,2	82,2	98,8	98,9	95,6
1	БУК «ОГОНБ им. А.С. Пушкина»	99,6	98,5	94,0	99,2	99,0	98,1
2	БУК «Областная библиотека для детей и юношества»	99,8	98,6	78,6	99,1	98,8	95,0
3	БУК «Киноvideоцентр»	99,8	97,5	74,0	98,2	98,9	93,7

Приложение № 2
к протоколу № 1 от 08.09.2022 года
заседания Общественного совета по проведению
независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры Омской области

УТВЕРЖДЕНЫ
решением Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями культуры
Омской области
«08» сентября 2022 года

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ
КУЛЬТУРЫ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Руководителям бюджетных учреждений культуры Омской области (далее – БУК) «Омская государственная областная научная библиотека имени А.С. Пушкина», «Областная библиотека для детей и юношества», «Киноvideоцентр»:

- осуществлять на постоянной основе мониторинг мнений потребителей о качестве условий оказания услуг;

- рассмотреть возможность обеспечения потребителей услуг питьевой водой;

- продолжить работу по обеспечению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе по оборудованию входных зон и внутренних помещений учреждений с учетом требований доступности для маломобильных групп потребителей, инвалидов по слуху и зрению;

- предусмотреть мероприятия по укреплению материально-технической базы в целях повышения комфортности пребывания в учреждениях.

2. БУК «Киноvideоцентр» активизировать работу по информированию потребителей о видах услуг, предоставляемых учреждением.

3. БУК «Омская государственная областная научная библиотека имени А.С. Пушкина» рассмотреть возможность:

- обеспечения потребителей услуг беспроводным доступом к сети «Интернет» на базе технологии Wi-Fi;

- организации системы навигации внутри здания библиотеки.

4. БУК «Областная библиотека для детей и юношества» рассмотреть возможность проведения опроса потребителей услуг на тему совершенствования графика работы библиотеки.