

Утверждено
протоколом Общественного совета
по независимой оценке качества
при Администрации Беркутовского
сельсовета № 1 от 16.12.21

Выводы и предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг МКУК «Беркутовский СКК» по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания по итогам 2021г

По итогам обсуждения информации специалиста администрации Беркутовского сельсовета Кузнецовой И.М. « О результатах проведенной в 2021 году независимой оценки качества, условий оказания услуг (далее - НОК) МКУК «Беркутовский СКК»

В структуре МКУК «Беркутовский СКК» действуют пять структурных подразделений культурно-досугового типа: СК «Старомихайловский», СК «Гавриловский», СК «Беркутовский», СК «Безлюднинский», СДК «Набережный»
Источниками информации являются: изучение сайта администрации Беркутовского сельсовета (раздел «Культура») bus.gov.ru и анкетирование населения.

Анкетирование проходило с апреля по август 2021 года В анкетировании приняло участие 100 человек при норме 100 человек.

В целом результаты полученной информации об условиях оказания услуг структурными подразделениями МКУК «Беркутовский СКК» , интегральные значения по общим критериям и показателям независимой оценки качества, за исключением критерия «3 доступность услуг для инвалидов» соответствуют высокому уровню оценки условий оказания услуг учреждением.

Интегральное значение по совокупности общих критериев составляет **84,79** балла при максимальном значении 100 баллов

1. 74,36 балла-« открытость и доступность информации об организации»
2. 100,00 баллов-« комфортность условий предоставлений услуг»
3. 50,00 баллов-« доступность услуг для инвалидов»
4. 99,80 баллов- «доброжелательность и вежливость работников организации культуры «
5. 99,80 баллов – « удовлетворенность условиями оказания услуг»

Самые низкие результаты получены по показателям:

- «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»
- « Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

На основании проведенной независимой оценки качества оказания услуг общий уровень удовлетворённости населения качеством условий оказания услуг, учреждением, по оценкам респондентов, можно охарактеризовать, как соответствующим в целом спросу и ожиданиям пользователей услуг, что подтверждено прилагаемым итоговым рейтингом. (Приложение 1

Выводы:

1. Общественный совет принял к сведению информацию, представленную специалистом администрации Беркутовского сельсовета И.М.Кузнецовой.
2. Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг МКУК «Беркутовский СКК» сделаны общие выводы и сформулированы предложения по улучшению деятельности учреждения культуры:

Предложения:

1. Довести информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг МКУК «Беркутовский СКК» и предложения Общественного совета по улучшению деятельности учреждения до администрации Беркутовского сельсовета и МКУК «Беркутовский СКК»

2. При формировании планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества:

3. Администрации Беркутовского сельсовета:

3.1. принять соответствующие управленческие решения, направленные на повышение качества услуг МКУК «Беркутовский СКК»;

3.2. довести до руководителя МКУК «Беркутовский СКК» результаты независимой оценки качества и предложения, подготовленные по результатам независимой оценки для принятия соответствующих управленческих решений, направленных на улучшение качества услуг;

3.3. При формировании планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки с учетом результатов независимой оценки качества по критериям, показателям, актуальных предложений респондентов, в учреждении культуры предусмотреть следующие предложения:

3.4. С целью обеспечения открытости и доступности информации об организации в открытой сети Интернет провести мероприятия в соответствии с требованиями нормативно правовых актов по урегулированию вопросов активизации сайта в учреждении культуры

3.5. включить мероприятия по созданию в структурных подразделениях СКК комфортных условий для предоставления услуг (обеспечение зон отдыха, гардеробов, питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений и др.), учесть проведение мероприятий по обеспечению температурного режима помещений, освещенности, безопасности помещений для их посещения (устранение аварийных участков);

3.6. провести организационные мероприятия по включению в планы, программы (районные, областные) по оборудованию территорий, прилегающих к зданиям подразделений СКК, и их помещений с учетом доступности для инвалидов;

3.7. Включить в план мероприятия по повышению профессионального уровня специалистов;

3.8. Продолжить работу по совершенствованию материально-технической базы учреждения.

4. МКУК «Беркутовский СКК» при формировании плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, с учетом результатов независимой оценки качества по критериям, показателям, актуальных предложений респондентов, предусмотреть включение в план предложения:

1) размещение на своих сайтах и сайте bus.gov.ru полную информацию в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, систематическую ее актуализацию; обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг (размещение онлайн анкеты); регулярное обновление информации на сайте учредителя;

2) создание комфортных условий для посетителей;

3) создание условий доступности получения услуг инвалидам;

4) создание условий для повышения профессионального уровня специалистов;

5) совершенствование форм деятельности организации, направленных на разные целевые аудитории, расширение спектра оказания услуг.