

## ПРОТОКОЛ

заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными (немуниципальными) организациями, в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями сферы культуры города Пыть-Яха

от 01.11.2019

№ 3

Присутствовали: 3 человек (Гавриленко Л.В., Шавырина Т.Т., Яковлева Н.Р.)

Отсутствовали: 2 человек (Скорик Е.В., Пилипчук Г.Н.)

Приглашенные лица: 2 человека (Усова Е.А., Корнилова Р.Н.)

### ПОВЕСТКА:

1. Рассмотрение отчета ООО «Витадини» (организация-оператор) «Оказание услуг по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры города Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».
2. Составление рейтинга муниципальных учреждений культуры.
3. Разработка предложений по улучшению деятельности муниципальных учреждений культуры в муниципальном образовании городской округ город Пыть-Ях.
4. Прочее.

### СЛУШАЛИ:

Усову Е.А.: о рассмотрении отчета ООО «Витадини» «Оказание услуг по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры города Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»

### РЕШИЛИ:

1. По первому вопросу.  
Отчет ООО «Витадини» «Оказание услуг по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры города Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» утвердить, рекомендовать к подписанию и размещению в сети Интернет.
2. По второму вопросу.  
Утвердить и рекомендовать к размещению в сети Интернет рейтинг муниципальных учреждений культуры согласно отчета ООО «Витадини» согласно приложению №1.
3. По третьему вопросу.  
Разработаны предложения по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры в муниципальном образовании городской округ город Пыть-Ях согласно приложению №2.

Председатель



Гавриленко Л.В.

Приложение № 1  
к протоколу заседания общественного совета  
по проведению независимой оценки качества условий  
оказания услуг муниципальными (немуниципальными)  
организациями, в том числе социально ориентированными  
некоммерческими организациями сферы культуры города  
Пыть-Яха от 01.11.2019 № 3

Рейтинг муниципальных учреждений культуры

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарное значение показателей	Суммарное значение параметров	Место в рейтинге
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	96,8	96,8	1
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	90,9	90,9	2
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	86,5	86,5	3

Приложение № 2  
к протоколу заседания общественного совета  
по проведению независимой оценки качества оказания услуг  
муниципальными (немуниципальными) организациями, в том числе  
социально ориентированными некоммерческими организациями  
сферы культуры города Пыть-Яха  
от 01.11.2019 № 3

Предложения по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры в муниципальном образовании город Пыть-Ях

№	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Рекомендации для устранения замечаний	Срок исполнения рекомендаций
<b>муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»</b>			
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении	Разместить на официальном сайте учреждения информацию о: - коллективном договоре - проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры.	до 25.12.2019
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении	Создать раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения.	до 25.12.2019
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	Замечания согласно Главы 6 отчета организации-оператора (ООО «Витадини»): - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) (Филиалы и Этнографический музей) - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (Филиалы и Этнографический музей) - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (Филиалы и Этнографический музей) - наличие сменных кресел-колясок - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений (Филиалы и Этнографический музей)	до 13.03.2020



		<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Филиалы, Краеведческий экомузей)</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Филиалы, Краеведческий экомузей)</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Обследование территории объекта и его помещений с представителем Пыть-Яхской городской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» на предмет обеспечения доступности прилегающей территории объекта и его помещений для инвалидов</p>	до 23.03.2020
		<p>Предоставить информацию об итогах обследования в отдел по культуре и искусству</p>	до 31.05.2020
		<p>По результатам обследования с учётом мероприятий Главы 6 отчета организации-оператора (ООО «Витадини») сформировать предложения по изменению объёмов бюджетных ассигнований бюджета городского округа на реализацию муниципальной программы «Доступная среда» на 2021 год</p>	в течении 2020 года
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации	<p>Активизировать работу с инклюзивным проектом «Музей для всех», разработать и реализовать новые проекты для людей с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Провести анализ кодекса этики, должностных инструкций на наличие пунктов о доброжелательном и вежливом отношении сотрудников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (при отсутствии данной обязанности актуализировать локальные нормативные акты)</p>	до 25.12.2019
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	<p>Проведение анкетирования получателей услуг о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доле получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (администраторы и прочие) при непосредственном обращении в учреждение</li> <li>- доле получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при</li> </ul>	до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом (полугодие)

		<p>обращения в учреждение</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доле получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения 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.))</li> </ul> <p>Предоставление в отдел по культуре и искусству аналитической справки о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- своевременном обновлении информации на информационных стендах учреждения, на официальном сайте учреждения, в социальных сетях</li> <li>- функционировании раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения.</li> <li>- результатах анкетирования о доброжелательном и вежливом отношении к получателям услуг</li> </ul> <p>Размещать информацию о предстоящих мероприятиях (анонсы) на предстоящую неделю:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на телевидении (каждую ткущую среду направлять в отдел по культуре и искусству анонсы на следующую неделю)</li> <li>- в социальных сетях с помощью Tik Tok или другой социальной сети, позволяющей создавать короткие музыкальные видео, прямые эфиры и обмениваться сообщениями</li> </ul>	<p>до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом (полугодие)</p> <p>постоянно</p>
<b>муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»</b>			
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	Разместить на официальном сайте учреждения информацию о коллективном договоре	до 25.12.2019
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	Создать раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения	до 25.12.2019
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Замечания согласно Главы 6 отчета организации-оператора (ООО «Витадини»):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудовать адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы</li> <li>- приобрести сменные кресла-коляски</li> <li>- оборудовать для инвалидов специальное санитарно-гигиеническое помещение,</li> <li>- оборудовать помещение организации аудио и видеоинформаторами для инвалидов по слуху и зрению,</li> </ul>	до 13.03.2020



		<p>- оформить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>- организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>- разместить на сайте альтернативную версию официального сайта организации для инвалидов по зрению</p> <p>- организовать возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;</p> <p>- решить вопрос об организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Обследование территории объекта и его помещений с представителем Пыть-Яхской городской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» на предмет обеспечения доступности прилегающей территории объекта и его помещений для инвалидов</p> <p>Предоставить информацию об итогах обследования в отдел по культуре и искусству</p> <p>до 23.03.2020</p>	
		<p>По результатам обследования с учётом мероприятий Главы 6 отчета организации-оператора (ООО «Витадини») сформировать предложения по изменению объёмов бюджетных ассигнований бюджета городского округа на реализацию муниципальной программы «Доступная среда» на 2021 год</p> <p>Рассмотреть возможность активного вовлечения людей с ограниченными возможностями здоровья в работу театральной студии и иных клубных формирований (совместно с Пыть-Яхской городской организацией Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»)</p> <p>Провести анализ кодекса этики, должностных инструкций на наличие пунктов о доброжелательном и вежливом отношении сотрудников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (при отсутствии данной обязанности актуализировать локальные нормативные акты)</p> <p>В рамках совещаний при руководителе учреждения напоминать сотрудникам о доброжелательном и вежливом отношении к получателям услуг</p>	<p>до 31.05.2020</p> <p>в течении 2020 года</p> <p>до 25.12.2019</p> <p>постоянно</p>
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации		

5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	<p>Проведение анкетирования получателей услуг о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доле получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию</li> <li>- доле получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</li> <li>- доле 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.))</li> </ul>	до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом (полугодие)
	<p>Предоставление в отдел по культуре и искусству аналитической справки о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- своевременном обновлении информации на информационных стендах учреждения, на официальном сайте учреждения, в социальных сетях</li> <li>- функционировании раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения</li> <li>- результатах анкетирования о доброжелательном и вежливом отношении к получателям услуг</li> </ul>	до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом (полугодие)	
	<p>Размещать информацию о предстоящих мероприятиях (анонсы) на предстоящую неделю:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на телевидении (каждую ткущую среду направлять в отдел по культуре и искусству анонсы на следующую неделю)</li> <li>- в социальных сетях с помощью TikTok или другой социальной сети, позволяющей создавать короткие музыкальные видео, прямые эфиры и обмениваться сообщениями</li> </ul>	постоянно	
	<p>Рассмотрение возможности приобретения дополнительного инвентаря (подушки на кресла) для кинозала «Кедр» с целью создания более комфортных условий для получателей услуг</p>	до 25.12.2019	
	Направление совместно с отделом по культуре и искусству в муниципальное	до 25.12.2019	



		<p>унитарное пассажирское автотранспортное предприятие, Управление по жилищно-коммунальному комплексу транспорту и дорогам администрации города:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сведений о режиме занятий клубных формирований в городской дом культуры «Россия» с целью рассмотрения возможности корректировки расписания движения городского транспорта (автобус)</li> <li>- рассмотрения возможности освещения дороги от городского дома культуры России» до железнодорожного моста</li> </ul>	
<b>Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»</b>			
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	Создать раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения информации.	до 25.12.2019
2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Замечания согласно Главы 6 отчета организации-оператора (ООО «Витадини»):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудовать для инвалидов</li> <li>- входные группы пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- адаптировать лифты или поручни, или расширенные дверные проемы;</li> <li>- приобрести сменное кресло-коляску;</li> <li>- специальное санитарно-гигиеническое помещение,</li> <li>- оборудовать помещение организации аудио и видеоинформаторами для инвалидов по слуху и зрению,</li> <li>- оформить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> </ul> <p>Обследование территории объекта и его помещений с представителем Пыть-Яхской городской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» на предмет обеспечения доступности прилегающей территории объекта и его помещений для инвалидов</p>	до 13.03.2020
		Предоставить информацию об итогах обследования в отдел по культуре и искусству	до 23.03.2020
		По результатам обследования с учётом мероприятий Главы 6 отчета организации-оператора (ООО «Витадини») сформировать предложения по изменению объёмов бюджетных ассигнований бюджета городского округа на реализацию муниципальной	до 31.05.2020



		<p>программы «Доступная среда» на 2021 год</p>	
3	<p>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации</p>	<p>Проведение анонимного анкетирования среди обучающихся учреждения из числа людей с ограниченными возможностями здоровья и их родителей (законных представителей) о качестве оказываемых услуг</p> <p>На 2020-2021 учебный год разработать дополнительные возможности здоровья программы для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Проведение мероприятия «День открытых дверей». с привлечением к организации мероприятия Пыль-Яхской городской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»</p> <p>Провести анализ кодекса этики, должностных инструкций на наличие пунктов о доброжелательном и вежливом отношении сотрудников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (библиотекари и др.) при обращении в учреждение (при отсутствии данной обязанности актуализировать локальные нормативные акты)</p> <p>В рамках еженедельных совещаний у руководителя учреждения напоминать сотрудникам о доброжелательности и вежливом отношении к получателям услуг</p>	<p>до 31.03.2020</p> <p>до 30.04.2020</p> <p>май 2020</p> <p>до 25.12.2019</p> <p>постоянно</p>
4	<p>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	<p>Проведение анкетирования получателей услуг о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доле получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию</li> <li>- доле получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</li> <li>- доле 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.)).</li> </ul>	<p>до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом (полугодие)</p>

	<p>Размещать информацию о предстоящих мероприятиях (анонсы) на предстоящую неделю на телевидении (письмо в Управление делами администрации города)</p> <p>Предоставление аналитической справки о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- своевременном обновлении информации на информационных стендах учреждения, на официальном сайте учреждения, в социальных сетях</li> <li>- функционировании раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения</li> <li>- размещении информации по приему обучающихся в учреждение</li> <li>- результатах анкетирования о доброжелательном и вежливом отношении к получателям услуг</li> </ul> <p>Сформировать потребность в педагогическом составе работников учреждения по дисциплинам</p> <p>Подготовить совместно с отделом по культуре и искусству ходатайство на главу города о предоставлении служебного жилья приглашенным преподавателям</p> <p>Активизировать работу по приглашению преподавателей из других городов</p> <p>Размещать информацию о предстоящих мероприятиях (анонсы) на предстоящую неделю:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на телевидении (каждую текущую среду направлять в отдел по культуре и искусству анонсы на следующую неделю)</li> <li>- в социальных сетях с помощью TikTok или другой социальной сети, позволяющей создавать короткие музыкальные видео, прямые эфиры и обмениваться сообщениями</li> </ul>	<p>до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом (полугодие)</p> <p>до 01.02.2020</p> <p>по мере необходимости</p> <p>до 31.03.2020</p> <p>постоянно</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------