

Приложение 3 к протоколу Общественного совета от 22.11.2021 г.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2021 г.

№ п/п	Наименование организации	Среднее количество баллов по каждому показателю										Сумма баллов	% удовлетворенности
		1.1 1.2 1.3	Средняя по показателю	2.1 2.2	Средняя по показателю	3.1 3.2 3.3	Средняя по показателю	4.1 4.2 4.3	Средняя по показателю	5.1. 5.2. 5.3	Средняя по показателю		
1	МБУ «Горно-Алтайская городская библиотечная система»	87,3 100 97,9	95,1	100 96,9	98,5	60 60 73,5	64,5	99 99 98,7	98,9	99,5 97 100	98,8	455,8	91,1
2	МАУК «Городской Дом культуры Горно-Алтайска»	91,2 100 95,8	95,6	100 96,5	98,2	60 60 90,7	70,2	98,4 98 97,8	98,1	97 96,8 97	96,9	459	91,8

Приложение 4 к протоколу Общественного совета от 22.11.2021 г.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями, по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2021 году

№ п/п	Название организации	Предложения по улучшению условий осуществления образовательной деятельности
1	МБУ «Горно-Алтайская городская библиотечная система»	<p>I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели</p> <p>1. Продолжить работу официального сайта организации и обеспечить пополнение и актуализацию информации на сайте на постоянной основе.</p> <p>2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.</p> <p>3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения в соответствии с установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных</p>

		<p>ресурсах..</p> <p>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта</p> <p>1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по поддержанию условий комфорта на территории и в здании организации.</p> <p>2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения: - наличие поручней, расширенных дверных проемов, адаптированных лифтов; - 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).</p> <p>3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.</p> <p>4. Обеспечивать размещение работников и получателей культурно–досуговых услуг в условиях в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами. Здания учреждений культуры должны быть оборудованы системами противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.). Учреждение культуры должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающем надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.</p> <p>5. Также необходимо отметить, что на удовлетворенность населения качеством и доступностью деятельности учреждений культуры является условия доступа в учреждения культуры.</p> <p>Организация культурно–досуговых услуг должна обеспечивать ценовую доступность и возможность посещения всеми желающими.</p> <p>III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг и интерактивных форм работы с клиентами</p> <p>1. Обеспечить полный охват всего персонала (каждый сотрудник должен повышать квалификацию по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет); дифференцированный подход к разным категориям персонала (использование различных форм повышения квалификации в зависимости от образования, стажа работы, занимаемой должности); непрерывность процесса (повышение квалификации должно проходить на постоянной основе); системность и последовательность мер по повышению квалификации персонала (наличие долгосрочного и оперативного планирования данной деятельности).</p> <p>2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.</p> <p>IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.</p> <p>1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.</p>
2	МАУК «Городской Дом культуры Горно-Алтайска»	<p>I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели</p>

1. Продолжить работу официального сайта организации и обеспечить пополнение и актуализацию информации на сайте на постоянной основе.

2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.

3. Осуществлять анализ внутренней информационной среды учреждения в соответствии с установленными нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.

II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по поддержанию условий комфорта на территории и в здании организации.

2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.

- наличие поручней, расширенных дверных проемов, адаптированных лифтов;

- 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).

3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.

4. Обеспечивать размещение работников и получателей культурно–досуговых услуг в условиях в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами. Здания учреждений культуры должны быть оборудованы системами противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Учреждение культуры должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающем надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

5. Также необходимо отметить, что на удовлетворенность населения качеством и доступностью деятельности учреждений культуры является условия доступа в учреждения культуры.

Организация культурно–досуговых услуг должна обеспечивать ценовую доступность и возможность посещения всеми желающими.

III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг и интерактивных форм работы с клиентами

1. Обеспечить полный охват всего персонала (каждый сотрудник должен повышать квалификацию по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет); дифференцированный подход к разным категориям персонала (использование различных форм повышения квалификации в зависимости от образования, стажа работы, занимаемой должности); непрерывность процесса (повышение квалификации должно проходить на постоянной основе); системность и последовательность мер по повышению квалификации персонала (наличие долгосрочного и оперативного планирования данной деятельности).

		<p>2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.</p> <p>IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.</p> <p>1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.</p>
--	--	---