

ПРОТОКОЛ № 2

ЗАСЕДАНИЯ

Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями и условий оказания услуг организациями культуры, иными организациями муниципального образования «Майминский район»

с. Майма

15.11.2024г.

Присутствовали:

Берняева В. Н. - руководитель местной общественной организации «Ветеран» с. Майма - председатель.

Осипова Е. А.- председатель местной общественной организации содействия развитию культуры, спорта, общего и дополнительного образования в муниципальном образовании «Майминский район».

Члены:

Евдокимова И. Ю.- председатель местной общественной организации инвалидов Майминского районная Республики Алтай ВОИ;

Фефелова Е. В. - председатель региональной общественной организации «Детский центр народного творчества «Варенька» Республики Алтай член Майминского отделения РОО «Женщины Алтая»;

Балакина О. Н. - председатель региональной организации «Духовно - просветительский центр «Лепта»;

Кукасов В. В. – Атаман Алтайского республиканского казачьего общества «Сибирского войскового казачьего общества»;

Уланкин А. Н.- Территориальная община коренного малочисленного народа Тубаларов с. Средний Сайдыс Майминского района

Республики Алтай «Чаптыган» (Священная гора).

ПОВЕСТКА:

1. Рассмотрение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг, организациями культуры муниципального образования «Майминский район» в 2024 году.

Докладывает:

Председателя совета - Берняеву В.Н., руководителя местной общественной организации «Ветеран» с. Майма;

Слушали:

1. Председателя совета - Берняеву В.Н., руководителя местной общественной организации «Ветеран» с. Майма.

В.Н. Берняева огласила Повестку, ознакомила с результатами

независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования «Майминский район».

В 2024 году независимая оценка проводилась, в отношении качества условий получения услуг, оказываемых в четырех учреждениях культуры, период проведения исследования: апрель-ноябрь 2024 года.

1. МБУ «Центр культуры» МО «Майминский район», - обработано 368 анкет;
2. МБУ «Центр молодежных инициатив» МО «Майминский район», - обработано 100 анкет;
3. МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» МО «Майминский район», - обработано 241 анкета;
4. МБУ «Музей камня» МО «Майминский район», - обработано 25 анкет;

Решили:

1. Рекомендовать директору МБУ «Центр культуры» МО «Майминский район» Сулову А.П.:

I. По улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели.

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 установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.

II. 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 пандусов, 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.

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).

2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.

IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

2. Рекомендовать директору МБУ «Центр молодежных инициатив» МО «Майминский район» Санаровой А.В.:

I. По улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели.

1. Создать официальный сайт 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 установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.

II. 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 пандусов, 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. 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).

2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.

IV. По повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

3. Рекомендовать И.О. директора МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» МО «Майминский район» Тюриной О.В.:

I. По улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели

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 установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.

II. 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 пандусов, 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. 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).

2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.

IV. По повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

4. Рекомендовать директору МБУ «Музей камня» МО «Майминский район» Кондратьевой Ю.В.:

I. По улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели

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 об объеме информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.

II. 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 пандусов, 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),

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 установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.

II. 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 пандусов, 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. 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).

2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.

IV. По повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Председатель Совета



В.Н. Берняева