

ПРОТОКОЛ № 3
заседания Общественного совета
при Управлении культуры Курганской области по проведению независимой оценки
качества оказания услуг организациями культуры

28 ноября 2022 года

Председательствующий: О.А. Бакай

Члены Общественного совета: В.М. Кокотеев, М.Ю. Прокопьева, Н.А. Предвечная.

Приглашенные на заседание Общественного совета:

Н.В. Речкалова - заместитель начальника Управления культуры Курганской области – начальник отдела искусства и контрольно-правовой работы.

Пикунова Ю.В. - представитель ООО «Эмпирика», оказывающей услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Курганской области, согласно государственному контракту № 34-2022/УК от 27 сентября 2022 г.

На заседании присутствует более половины членов Общественного совета (4 из 6). Заседание считается правомочным.

В соответствии с повесткой заседания рассмотрены и приняты решения по следующим вопросам.

1. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Курганской области в 2022 году.

СЛУШАШАЛИ:

Представителя ООО «Эмпирика», оказывающей услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Курганской области, Пикунову Юлиану Вячеславовну.

РЕШИЛИ:

1.1. Принять информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Курганской области в 2022 году к сведению.

1.2. По итогам рассмотрения Результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Курганской области рекомендовать Управлению культуры Курганской области следующие предложения:

1.2.1. Для повышения показателей информационной открытости организаций (учреждений) культуры устранить выявленные недостатки информационных стендов и официальных сайтов организаций. Важно обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организаций на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах; продолжение деятельности по совершенствованию навигации и поисковой системы на официальных сайтах, удобных и доступных для получателей услуг; продолжение на официальных сайтах, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системной поддержки работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

1.2.2. Для повышения показателей комфортности необходимо предпринять меры по устранению выявленных недостатков; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организаций по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических

ремонтных работ помещений организаций; продолжение работы по ремонту и оборудованию санитарно-гигиенических помещений и обеспечение комфортности их использования (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги, бумажных полотенец или электросушилок, устранение специфических запахов и др.).

1.2.3. Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. Особое внимание необходимо обратить на поддержку качества прилегающих к организациям территорий с выделенными стоянками для автотранспортных средств людей с инвалидностью; обеспечение для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению дублирования звуковой и зрительной информации; дублирования надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления людям с инвалидностью по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); обеспечение возможности предоставления услуг получателям услуг с ограниченными возможностями в дистанционном режиме и/или на дому; обеспечение наличия сотрудников организаций, готовых сопровождать получателей услуг, имеющих ограниченные возможности, при передвижении их по организации.

1.2.4. Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организаций важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организациях, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организаций. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организаций, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организаций, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

1.2.5. Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организаций по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.

1.3. Направить в адрес организаций культуры Курганской области, подлежащих в 2022 году независимой оценке качества, Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Курганской области в целях разработки Планов по устранению выявленных недостатков.

Решения приняты единогласно.

Председательствующий

Секретарь Общественного совета



О.А. Бакай

М.Ю. Прокопьева