ПРОТОКОЛ № 4

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры

г. Воронеж 25.11.2019

**МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЯ:**

Общественная палата городского округа город Воронеж (ул. Пушкинская, 14), зал заседаний

**ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

Члены Общественного совета:

Чухнов И.П., Карпов С.В., Терновых О.М., Фалькович Т.А., Хуторецкий М.Э.

Приглашенные:

1. Харитонов Андрей Васильевич – руководитель управления культуры администрации городского округа город Воронеж.
2. Босенко Валентин Валентинович – заместитель руководителя управления культуры администрации городского округа город Воронеж;
3. Кудинова Ирина Александровна – ведущий консультант отдела народного творчества департамента культуры Воронежской области;
4. Боровикова Яна Владимировна – руководитель управления проектной деятельности Автономной некоммерческой организации высшего образования «Институт социального образования».

**ПОВЕСТКА ДНЯ ЗАСЕДАНИЯ:**

1. Отчет о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры городского округа город Воронеж в 2019 году.

**Слушали:**

**Вступительное слово**

Заместитель руководителя управления культуры администрации городского округа город Воронеж Босенко Валентин Валентинович.

**По вопросу 1 «Отчет о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры городского округа город Воронеж в 2019 году»**

Руководитель управления проектной деятельности автономной некоммерческой организации высшего образования «Институт социального образования» Боровикова Яна Владимировна.

Независимой организацией-оператором (автономная некоммерческая организация высшего образования «Институт социального образования») на основании заключенного муниципального контракта № 2310 от 23 октября 2019 года подготовлен аналитический отчет о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры городского округа город Воронеж в 2019 году.

Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры городского округа город Воронеж в 2019 году проводилась в отношении 5 учреждений:

| № п/п | Наименование учреждений |
|---|---|
| 1. | МБУК «Централизованная клубная система» городского округа г. Воронеж |
| 2. | МБУК «Центральная библиотечная система» |
| 3. | МБУК «Городской дворец культуры» |
| 4. | МБУК ЦВПВ «Музей-диорама» |
| 5. | МБУК СГБИ им. А.С. Пушкина |

Основным методом изучения рассматриваемых процессов в сфере культуры являлось анкетное формализованное интервью с использованием опросного листа (анкеты) получателей услуг. Проводилась «контрольная закупка» с целью изучения доступности информации о предоставлении услуг организациями культуры. Оценка возможности получения информации разными способами – на официальных сайтах организаций, на информационных стендах в помещениях организаций, по телефону.

Для каждого учреждения независимая оценка качества условий оказания услуг осуществлялась по 5 критериям:

I. Открытость и доступность информации об организации.

II. Комфортность условий предоставления услуг.

III. Доступность услуг для инвалидов.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

По результатам был составлен рейтинг муниципальных организаций (учреждений) культуры по проведению независимой оценки качества оказываемых услуг с указанием итогового бала, все учреждения получили общую оценку свыше 90 %, что согласно критериям соответствует оценке «отлично»:

| №п/п | наименование организации | Итоговая оценка |
|---|---|---|
| 1 | МБУК ЦВПВ «Музей-диорама» | 99,12 |
| 2 | МБУК «Городской дворец культуры» | 97,38 |
| 3 | МБУК «Центральная библиотечная система» | 96,16 |
| 4 | МБУК СГБИ им. А.С. Пушкина | 95,00 |
| 5 | МБУК «Централизованная клубная система» городского округа город Воронеж | 93,04 |

Вместе с тем, независимой организацией-оператором подготовлены предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры с учетом критериев независимой оценки качества.

**Решили:**

**По вопросу 1 «Отчет о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры городского округа город Воронеж в 2019 году»**

**(Боровикова Я.В.)**

1. Утвердить отчет о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры городского округа город Воронеж в 2019 году.
2. Информацию о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры городского округа город Воронеж в 2019 году в установленном порядке разместить в сети Интернет в срок до 20.12.2019.
3. Управлению культуры администрации городского округа город Воронеж принять к сведению результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры городского округа город Воронеж в 2019 году, разработать План мероприятий по совершенствованию деятельности подведомственных учреждений и устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры городского округа город Воронеж в 2019 году срок до 20.12.2019.

«За» - 5;
«Против» - 0;
«Воздержался» - 0

Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг
муниципальными организациями
(учреждениями) в сфере культуры И.П. Чухнов