

Протокол
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества оказания услуг организациями социальной сферы городского
округа Рефтинский

от 29.03.2016 года

№ 01

Место проведения: кабинет № 2 отдела образования городского округа Рефтинский.

Присутствовали: Г.А Аршинова
Г.К. Берестова
Л.П. Кашина
Н.С. Кузнецова
Л.И. Николаева
А.Г. Яманов

Отсутствовала: Е.А. Берсенева

Приглашённые: Н.Е. Анохина
О.В. Кукушкина
Г.С. Власова
О.И. Юркина

Повестка:

1. Избрание председателя, заместителя председателя и секретаря Общественного совета.

2. Обсуждение полученных результатов независимой оценки качества оказания услуг МАУ ДО «Рефтинская школа искусств» городского округа Рефтинский.

3. Разработка предложений по улучшению качества работы МАУ ДО «Рефтинская школа искусств» городского округа Рефтинский.

1. Слушали:

Н.Е. Анохину – заместителя главы администрации по социальной политике, которая ознакомила членов Общественного совета с постановлением главы городского округа Рефтинский от 23.03.2016 года № 228 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский».

Н.С. Кузнецову – «Предлагаю председателем Общественного совета избрать Г.А. Аршинову, заместителем председателя – Л.П. Кашину, секретарём – Г.К. Берестову.».

Решили:

- 1.1. Председателем Общественного совета избрать – Г.А. Аршинову;
- 1.2. Заместителем председателя Общественного совета – Л.П. Кашину;
- 1.3. Секретарем Общественного совета – Г.К. Берестову.

2. Слушали:

Г.С. Власову – главного специалиста отдела по молодёжной политике, спорту, культуре и туризму администрации городского округа Рефтинский.

«В Свердловской области по решению Министерства культуры Свердловской области в 2015 году независимая оценка качества услуг всех 165 муниципальных детских школ искусств проведена за счёт средств областного бюджета. Аналитический отчёт о результатах проведения независимой оценки качества после рассмотрения Общественным советом при Министерстве культуры Свердловской области размещён на официальном сайте Министерства культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в подразделе «Мониторинг» раздела «Общественный совет и независимая оценка качества работы». Также в данном подразделе размещена сводная таблица результатов независимой оценки качества услуг детских школ искусств по всем критериям.».

Эксперты оценивали ДШИ по 5 блокам критериев.

5 блоков критериев :

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность получения услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- 5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

Объём фактических респондентов – 35 человек.

Объём экспертов – 3 человека.

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;

Оценка пользователей – 97,6%

Оценка экспертов – 71,9%

- 2) комфортность условий предоставления услуг;

Оценка пользователей – 92,1%

Оценка экспертов – 84,9%

- 3) доступность получения услуги;

Оценка пользователей – 93,1%

Оценка экспертов – 80,6%

- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

Оценка пользователей – 97,9%

Оценка экспертов – 87,5%

- 5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

Оценка пользователей – 98,6%

Средние общие оценки:

Оценка пользователей – 95,7%

Оценка экспертов – 85,9%

Общая интегральная – 90,8%

Слушали: **О.И. Юркину** – директора МАУ ДО «Рефтинская детская школа искусств», которая отвечала на вопросы членов комиссии.

Решили:

2.1. принять информацию к сведению.

3. Слушали: Все члены Общественного совета обсудили полученную информацию и вынесли предложения по улучшению качества работы МАУ ДО «Рефтинская школа искусств».

Решили:

3.1. Рекомендовать директору МАУ ДО «Рефтинская детская школа искусств»:

3.1.1. усилить работу по информированности потребителей услуг по вопросам создания безопасности условий пребывания в организации;

3.1.2. создать на сайте учреждения раздел «Доступная среда» для информирования потребителей услуг и людей с ОВЗ;

3.1.3. расширить формы социального партнёрства с организациями городского округа Рефтинский;

3.2. Членам Общественного совета организовать проведение изучения мнения по вопросам организации питания, медицинского обслуживания потребителей услуг.

**Председатель
Общественного совета**

Г.А. Аршинова

Секретарь Общественного совета

Г.К. Берестова