

ПРОТОКОЛ №2
заседания Общественного совета по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере
образования, в сфере культуры

27 декабря 2021 г.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

Председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, в сфере культуры

Лялькова И.А.

Присутствовали:

Члены Общественного совета

по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования, в сфере культуры

Терешко Н.В., Галкин А.М., Дедов А.Ф., Кононенко М.П.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Рассмотрение и утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Вeneвский район проведенной в 2021 году.

РЕШИЛИ:

1.1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Вeneвский район проведенной в 2018 год (приложение № 1, приложение № 1.1.).

1.2. Результаты направить в:

- Администрацию муниципального образования Вeneвский район;
- учреждения культуры муниципального образования Вeneвский район: муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (О.А. Кобец), муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» (Н.А. Павликова), муниципальное учреждение культуры «Вeneвский краеведческий музей» (Н.А. Зеленкова)

в срок до 28.12.2021 г.

2. Утверждение предложений по улучшению деятельности учреждений культуры муниципального образования Вeneвский район, проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2021

году.

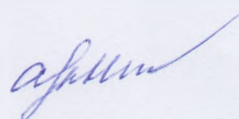
2.1. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры муниципального образования Веневский район (Приложение № 2).

2.2. Предложения направить в:

- Администрацию муниципального образования Веневский район
- учреждения культуры муниципального образования Веневский район: муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (О.А. Кобец), муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» (Н.А. Павликова), муниципальное учреждение культуры «Венёвский краеведческий музей» (Н.А. Зеленкова).

в срок до 28.12.2021 г.

**Председатель
общественного совета по
проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями в сфере
образования, в сфере культуры**



И.А. Лялькова

**ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВЕНЕВСКИЙ РАЙОН**

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	МУК «МКДЦ»	МУК «МЦБС»	МУК ВКМ	Максимальное значение показателя по отрасли $S^u = \sum S^{ou} / Q_u$
				Q ₁	Q ₂	Q ₃	
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	0,3	96	91	92	93
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	0,3	100	100	100	100

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,4	99	99	99	99	
Итого по критерию 1			1,0	98	97	97	97	
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (данный критерий не применим к театральным-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)							
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	0,5	100	100	100	100	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры						
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,5	100	98	100	99	
Итого по критерию 2			1,0	100	99	100	100	

3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»							
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	100 баллов	0,3	20	20	0	13	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	100 баллов	0,4	40	60	100	67	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	0,3	100	90,9	85,7	92	
Итого по критерию 3			1,0	52	57	66	58	

4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)							
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,4	100	100	100	100	
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,4	100	100	100	100	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,2	100	100	100	100	
Итого по критерию 4			1,0	100	100	100	100	
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных)	100 баллов	0,3	100	100	100	100	

	получателей услуг)						
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,2	100	100	100	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,5	98	97,3	100	98
Итого по критерию 5			1,0	99	99	99	99
Результат независимой оценки организаций культуры:		100 баллов		90	90	93	91

РЕЙТИНГ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВЕНЕВСКИЙ РАЙОН ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В 2021 ГОДУ

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов		Результаты независимой оценки в баллах
		Всего:	в том числе инвалиды и лица с ОВЗ	
1.	Муниципальное учреждение культуры «Веневский краеведческий музей»	87	7	93
2.	Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр»	150	11	90
3.	Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	150	20	90
	Итого:	387	28	91

**Предложения по улучшению деятельности учреждений культуры
муниципального образования Веневский район, проходивших независимую
оценку качества условий оказания услуг в 2021 году**

1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр»:

1.1. Официальный сайт учреждения привести в соответствие с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277;

1.2. Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан) в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.;

1.3. Предусмотреть проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов;

1.4. Обеспечить проведение (инструктирования работников обособленных структурных подразделений организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

1.5. Рассмотреть вопрос о проведении косметического ремонта в обособленных структурных подразделениях учреждения культуры: Каменный сельский дом культуры, Островской сельский дом культуры; Студенецкий сельский дом культуры.

2. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»:

2.1. Сайт учреждения привести в соответствие с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277;

2.2. Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан) в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.;

2.3. Предусмотреть проведение опроса среди получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению комфортности условий предоставления услуг;

2.4. Предусмотреть проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов;

2.5. Рассмотреть вопрос о: проведении косметического ремонта в Дьяконовском и Студенецком сельских библиотечных филиалах; приобретении новой художественной и специализированной литературы.

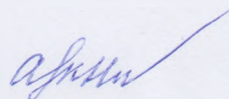
3. Муниципальное учреждение культуры «Веневский краеведческий музей»:

3.1. Сайт учреждения привести в соответствие с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277;

3.2. Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан) в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.;

3.3. Предусмотреть проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.

**Председатель
общественного совета по
проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями в сфере
образования, в сфере культуры**



И.А. Лялькова