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

27 декабря 2024 г.

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

Лялькова И.А.

Присутствовали:
Члены Общественного совета
по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования, в сфере культуры
Доронина Г.А., Борзунов Ю.А., Дедов А.Ф., Канаев О.А.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Рассмотрение и утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Веневский район проведенной в 2024 году.

РЕШИЛИ:

1.1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Веневский район проведенной в 2014 год (приложение № 1, приложение № 1.1.).

1.2. Результаты 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» (Е.А. Величко), муниципальное учреждение культуры «Веневский краеведческий музей» (Д.О. Ворсобин)

в срок до 28.12.2021 г.

2. Утверждение предложений по улучшению деятельности учреждений культуры муниципального образования Веневский район,

проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2024 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» (Е.А. Величко), муниципальное учреждение культуры «Веневский краеведческий музей» (Д.О. Ворсобин)

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. Ляпькова**

Приложение 1 к протоколу
От 27.12.2024 № 2

ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВЕНЕВСКИЙ РАЙОН

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	МУК «МКДЦ»	МУК «МЦБС»	МУК ВКМ	Максимальное значение показателя по отрасли $S^u = \sum S^{ou} / Q_u$,
1.	**Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»**			Q_1	Q_2	Q_3	
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	100	99	99	**99**

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	100	100	100	**100**
Итого по критерию 1			**1,0**	**100**	**99**	**99**	**99,3**
2.	**Критерий «Комфортность условий предоставления 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)						
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.);	100 баллов	0,5	100	100	100	**100**

	- 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.)						
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	97,3	98	100	**98,4**
Итого по критерию 2			**1,0**	**98,7**	**99**	**100**	**99,2**
3.	**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**						
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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	21,7	12,7	60	**31,4**

3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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	63,3	84	100	**82,4**
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	0,3	100	100	100	**100**
Итого по критерию 3			**1,0**	**61,8**	**67,4**	**88**	**71,2**
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 получателей услуг)	100 баллов	0,3	100	100	100	**100**
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	96,7	**98**	**97,5**
Итого по критерию 5			**1,0**	**99**	**98,4**	**99**	**98,8**

Результат независимой оценки организаций культуры:	**100 баллов**		**92 (91,9)**	**93 (92,7)**	**97 (97,2)**	**94 (93,9)**

РЕЙТИНГ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВЕНЕВСКИЙ РАЙОН ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В 2024 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»**	100	3	**97**
2.	**Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»**	150	4	**93**
3.	**Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр»**	150	5	**92**
	Итого:	**400**	**12**	**94**

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВЕНЕВСКИЙ РАЙОН

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией

1	**Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр»**	
1.1.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	1) Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов; 2) Приобрести сменную кресло-коляску.
1.2.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	1) Проведение косметического ремонта в Каменном СДК, Прудищинском СДК, Козловском СДК; 2) Приобретение нового спортинвентаря; 3) Приобретение новых сценических костюмов.
2	**Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»**	
2.1	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры открытости и доступности информации об организации культуры	Сайт учреждения привести в соответствие с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277: разместить на сайте: - информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;
2.2	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Предусмотреть проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.
2.3	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	1) Провести косметический ремонт Городского библиотечного филиала, Козловского, Дьяконовского, Студенецкого сельских библиотечных филиалов; 2) Приобрести современную библиотечную мебель в Козловский сельский библиотечный филиал; 3) Приобрести новую художественную и специальную литературу.
3.	**Муниципальное учреждение культуры «Веневский краеведческий музей»**	

3.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры;	Сайт учреждения привести в соответствие с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 - разместить контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя; решение учредителя о создании организации культуры.
3.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Предусмотреть проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.

Приложение 2 к протоколу
От 27.12.2024 № 2

Предложения по улучшению деятельности учреждений культуры муниципального образования Веневский район, проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2024 году

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

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

1.2. Рассмотреть вопрос о приобретении сменной кресло-коляски;

1.3. Рассмотреть вопрос о проведении косметического ремонта в обособленных структурных подразделениях учреждения культуры: Каменный сельский дом культуры, Прудищинский сельский дом культуры; Козловский сельский дом культуры.

1.4. Предусмотреть приобретение нового спортинвентаря.

1.5. Предусмотреть приобретение новых сценических костюмов.

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: разместить на сайте: - информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;

2.2. Провести косметический ремонт Городского библиотечного филиала, Козловского, Дьяконовского, Студенецкого сельских библиотечных филиалов;

2.3. Приобрести современную библиотечную мебель в Козловский сельский библиотечный филиал;

2.4. Приобрести новую художественную и специальную литературу.

3. Муниципальное учреждение культуры «Веневский краеведческий музей»:

3.1. Сайт учреждения привести в соответствие с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 - разместить контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя; решение учредителя о создании организации культуры

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

3.3. Рассмотреть вопрос об активизации работы по организации мультимедийных выездных выставок.

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