

ПРОТОКОЛ № 3
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества оказания услуг организациями в сфере культуры
муниципального образования Ясногорский район

от 11.12.2020 года
г. Ясногорск, ул. П. Смидовича, д.8

Председательствовал:

председатель Общественного совета по проведению независимой оценки
качества оказания услуг организациями в сфере культуры
муниципального образования Ясногорский район
Логинова Т.В.

Присутствовали:

Члены общественного совета: Хохлова В.А., Никитюк И.А., Жестерева
И.А., Бирюкова О.В.

Приглашенные:

Терехов А. А., начальник управления по образованию и социальным вопросам администрации муниципального образования Ясногорский район

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Рассмотрение и утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ясногорский район в 2020 году.

РЕШИЛИ:

1.1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ясногорский район в 2020 году.

1.2. Результаты направить в

- администрацию муниципального образования Ясногорский район;
- учреждения культуры Ясногорского района, подлежащие независимой оценке качества в 2020 году.

2.1 Утвердить предложения по улучшению деятельности учреждений культуры муниципального образования Ясногорский район.

2.2. Предложения направить в

- администрацию муниципального образования Ясногорский район
- учреждения культуры Ясногорского района, подлежащие независимой оценке качества в 2020 году

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

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	МКУ «Бураковский СЦКДиБ»	МУК «Ясный центр культуры и досуга»	МКУ «Ревякинский ЦКДиБ»	МКУ «Тельковский СЦКДиБ»	МКУ «Ярх КМ»	Максимальное значение показателя по отрасли $S^{iu} = \sum S^{ou} / Q_{iu}$
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			Q ₂	Q ₃	Q ₅	Q ₆	Q ₇	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к	100 баллов	0,3	97,5	100	58	100	99	93

	<p>ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 							
<p>1.2. Обеспечение на официальном сайте организации и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного 	<p>100 баллов</p>		0,3	100	100	100	100	100

	<p>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)</p>		0,4	100	100	100	98,7	100	100
1.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, и полнотой доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном сайте, на сайте информационно-телекоммуникац</p>	100 баллов							

	ионной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)								
Итого по критерию 1									
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)		99	99	99	94	100	100	99
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	100 баллов	0,5	100	100	100	100	100	100

<p>- наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>- доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>		<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги</p>	<p>Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры</p>
---	--	--	---

2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,5	94,7	100	100	92	92	96
Итого по критерию 2									
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		99	97	96	100	96	96	98
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;	100 баллов	0,3	20	80	40	20	20	31

<p>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>											
<p>3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p>	100 баллов	0,4	40	60	40	60	40	40	60	40	51

	услуги в дистанционном режиме или на дому																																																																																																																																																																																							
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов)	100 баллов	0,3	87,5	100	100	94,1	97,6	96																																																																																																																																																																															
		Итого по критерию 3		60	48	58	58	51	59																																																																																																																																																																															
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (данный критерий не применим к театральным зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1																																																																																																																																																																																							

	<p>Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)</p>							
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольательно стью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственно м обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	100 баллов	0,4	100	100	100	100	100
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольательно</p>	100 баллов	0,4	100	100	100	100	100

	<p>стью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственно оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>								
4.3.	<p>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</p>	100 баллов	0,2	100	100	100	97,3	100	99

	<p>получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>							
Итого по критерию 4								
5.	<p>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания 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)</p>		99	100	100	100	100	100
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию		0,3	100	100	100	100	100

	родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных 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	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	96	100	97,3	92	92	95

Итого по критерию 5													
Результат независимой оценки организаций культуры:													
		99		98		96		98,7		96		98	
		91		96		90		90		89		91	

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЯСНОГОРСКИЙ 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 казённое учреждение культуры «Архангельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»	
1.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры;	1) Разместить на сайте организации: - решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах; 2) Предусмотреть возможность обеспечения на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан), взяв за основу анкету утвержденную Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н; 3) Рассмотреть вопрос о создании на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» и, в случае принятия положительного решения сформировать перечень наиболее часто задаваемых вопросов и заполнить раздел, постоянно поддерживая его актуальность.
1.2.	Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг	Рассмотреть вопрос о проведении ремонта отопления и замене окон в Тайдаковском сельском доме культуры и Тайдаковской сельской библиотеке.
1.3.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	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.	Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников организации (недостаточный уровень дистанционных форм взаимодействия)	Предусмотреть: подключение телефони во всех структурных подразделениях организации.

	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	Рассмотреть вопросы о: 1) Проведении капитального ремонта МКУК «Архангельский ЦКДиБ»; 2) Пополнении библиотечного фонда.
2	Муниципальное казенное учреждение культуры «Бураковский сельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»	1) Разместить на сайте организации: - дата создания организации культуры, решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах; 2) Предусмотреть возможность обеспечения на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан), взяв за основу анкету утвержденную Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н; 3) Рассмотреть вопрос о создании на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» и, в случае принятия положительного решения сформировать перечень наиболее часто задаваемых вопросов и заполнить раздел, постоянно поддерживая его актуальность.
2.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры;	Рассмотреть вопросы о замене полов в Боровковском сельском доме культуры и Боровковской сельской библиотеке; ремонте крыши в Денисовском сельском доме культуры, Денисовской сельской библиотеке; проведении косметического ремонта в здании МКУ «Бураковский СЦКДиБ».
2.2.	Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг	Предусмотреть: 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) Проведение ремонтных работ (замена полов) в Боровковском сельском доме культуры и Боровковской сельской библиотеке.
2.3.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Рассмотреть вопросы о приобретении нового музыкального центра и ноутбука для проведения культурно - массовых и онлайн мероприятий в Денисовский сельский дом культуры.
2.4.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	
3	Муниципальное учреждение культуры	
3.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры (дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с	1) Обеспечить на сайте организации техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета получателей

	получателями услуг)	услуг); 2) Рассмотреть вопрос о создании на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» и, в случае принятия положительного решения, сформировать перечень наиболее часто задаваемых вопросов и разместить в данном разделе, постоянно поддерживая его актуальность. Провести опрос среди лиц с ограниченными возможностями здоровья о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	
4	Муниципальное казенное учреждение культуры «Иваньковский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»	
4.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры	Разместить на сайте организации копию бюджетной сметы на 2020 год.
4.2.	Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг	Рассмотреть вопросы о: - проведении капитального ремонта здания Богословского библиотечного сельского филиала и Богословского сельского дома культуры; проведения отопления в Есуковском библиотечном сельском филиале и Есуковском сельском доме культуры; замену кровли в Григорьевском сельском доме культуры; - подключении к сети Интернет в Богословском библиотечном сельском филиале.
4.3.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Предусмотреть установку пандуса в Ивановском сельском доме культуры.
4.4.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	Рассмотреть вопросы о необходимости приобретения акустической аппаратуры для проведения культурно массовых мероприятий для Есуковского, Григорьевского и Климовского сельских домов культуры; приобретения специализированного оборудования для всех сельских библиотек (стеллажи, столы, кафедры).
5	Муниципальное казенное учреждение культуры «Ревякинский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»	
5.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры	1) Разместить на сайте информацию: - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положение о филиале; - о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурного подразделения, контактный телефон структурного подразделения; - о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; - копию актуальной бюджетной сметы; -

		результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества; 2) Рассмотреть вопрос о размещении на сайте электронного сервиса «Обратная связь» для возможности подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам.
5.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Провести опрос среди лиц с ограниченными возможностями здоровья о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
5.3.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	Рассмотреть вопросы: о проведении косметический ремонта в здании МКУ «Реякинский ЦКДиБ»; приобретения аппаратуры для проведения культурно-массовых мероприятий.
6		Муниципальное казенное учреждение культуры «Геляковский сельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»
6.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры	Предусмотреть возможность обеспечения на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан), взяв за основу анкету утвержденную Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.
6.2.	Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг	Рассмотреть вопросы о проведении косметического ремонта в Хотушском сельском доме культуры, Хотушском сельском библиотечном филиале; замене кровли в Верхнее-Красинском сельском доме культуры, Верхнее-Красинском сельском библиотечном филиале.
6.3.	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; - установку пандуса в Первомайском сельском доме культуры.
6.4.	Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников организации (недостаточный уровень дистанционных способов взаимодействия)	Рассмотреть вопросы о: - подключении к сети Интернет сельские филиалы организации; - обеспечении мобильной телефонией сельские филиалы и размещении соответствующей информации на сайте учреждения.
7		Муниципальное учреждение культуры «Ясногорский районный художественно-краеведческий музей»

	Разместить на сайте организации решение учредителя о назначении руководителя организации.	Провести опрос среди лиц с ограниченными возможностями здоровья о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Рассмотреть вопрос о приобретении нового экспозиционного оборудования.
7.1.	Недостаточный уровень комфорта условий предоставления услуг	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг
7.2.			
7.3.			