

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования, культуры, спорта и молодежной политики при администрации муниципального образования Кимовский район

13 ноября 2024 г.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

**Председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования, культуры, спорта и молодежной политики при администрации муниципального образования Кимовский район
ПРОНИНА ТАТЬЯНА МИХАЙЛОВНА**

Присутствовали:

Члены совета: Сторожева Любовь Николаевна; Зименина Ольга Сергеевна; Капишникова Ольга Сергеевна; Леденева Елена Михайловна; Могдалева Алена Юрьевна; Шестакова Татьяна Ивановна.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

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

РЕШИЛИ:

1.1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Кимовский район, проведенной в 2024 год (приложение №1, приложение № 1.1.).

1.2. Результаты направить в:

- Администрацию муниципального образования Кимовский район;
- учреждения культуры, в отношении которых была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Передвижной Центр культуры и досуга» (Корнеева С.Г.), муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кимовская межпоселенческая центральная районная библиотека» (Карасева И.А.).

в срок до 25.12.2024

2. Утверждение предложений по улучшению деятельности учреждений культуры муниципального образования Кимовский район, проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2024 году.

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

2.2. Предложения направить в:

- Администрацию муниципального образования Кимовский район;
- учреждения культуры, в отношении которых была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Передвижной Центр культуры и досуга» (Корнеева С.Г.), муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кимовская межпоселенческая центральная районная библиотека» (Карасева И.А.).

в срок до 25.12.2024

**Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями образования, культуры,
спорта и молодежной политики
при администрации муниципального
образования Кимовский район**



Т.М. Пронина

Протокол вела:
Леденева Е.М.
13.11.2024 г.

Приложение № 1
к протоколу заседания Общественного
совета по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями образования, культуры,
спорта и молодежной политики при
администрации муниципального
образования Кимовский район
от 13.11.2024 № 2

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

N п/п	Показатель	Максимальна я величина	Значимость показателя	«МБУК «Кимовская МЦРБ»	МБУК «ПЦКиД»	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	
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	100	100

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
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
Итого по критерию 1			1,0	100	100	100
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;	100 баллов	0,5	100	100	100

	- 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.)					
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	100	100
Итого по критерию 2			1,0	100	100	100
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	71,7	100	85,8

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	65	90	77,5
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
Итого по критерию 3			1,0	96	77,5	86,7
4.	<p>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)</p>					

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
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
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
Итого по критерию 4			1,0	100	100	100
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (данный критерий не применим к театрално-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

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,2	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	96,5	96	96
Итого по критерию 5			1,0	98,3	98	98,1
Результат независимой оценки организаций культуры:		100 баллов		95	99	97

Приложение 1.1.
к протоколу заседания Общественного
совета по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями образования, культуры,
спорта и молодежной политики при
администрации муниципального
образования Кимовский район
от 13.11.2024 № 2

**РЕЙТИНГ
УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КИМОВСКИЙ РАЙОН
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов		Результаты независимой оценки в баллах
		Всего:	в том числе инвалиды и лица с ОВЗ	
1.	МБУК «Передвижной Центр культуры и досуга»	100	4	99
2.	МБУК «Кимовская МЦРБ»	200	5	95
	Итого:	300	9	97

Приложение №2
к протоколу заседания Общественного
совета по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями образования, культуры,
спорта и молодежной политики при
администрации муниципального
образования Кимовский район
от 13.11.2024 № 2

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

**1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Передвижной
Центр культуры и досуга»:**

1.1. Провести опрос 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 сценических костюмов, нового спортивного инвентаря и радиотелефонов.

**2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кимовская
межпоселенческая центральная районная библиотека»:**

2.1. Провести опрос среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов;

2.2. Рассмотреть вопросы о проведении косметического ремонта; приобретение переносной компьютерной техники; приобретение новой художественной и специальной литературы.

**Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями образования, культуры,
спорта и молодежной политики
при администрации муниципального
образования Кимовский район**



Т.М. Пронина