

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

26 декабря 2018 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: Тарасюгина Нина Васильевна; Сторожева Любовь Николаевна;
Колесник Кристина Игоревна; Перепелкина Надежда Станиславовна; Вашурина
Галия Якуповна.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Рассмотрение и утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Кимовский район, проведенной в 2018 году.

РЕШИЛИ:

1.1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Кимовский район проведенной в 2018 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: муниципального казенного учреждения культуры «Кимовская межпоселенческая центральная районная библиотека» (И.А. Карасева), муниципального казенного учреждения культуры «Передвижной Центр культуры и досуга» (С.Г.Корнеева).

в срок до 28.12.2019

2. Утверждение предложений по улучшению деятельности учреждений культуры муниципального образования Кимовский район, проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2018 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: муниципального казенного учреждения культуры «Кимовская межпоселенческая центральная районная библиотека» (И.А. Карасева), муниципального казенного учреждения культуры «Передвижной Центр культуры и досуга» (С.Г.Корнеева)

в срок до 28.12.2019

**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:
Колесник К.И.
26.12.2018 г.

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

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	МККУК «Кимовская МПРБ» (Q)	МККУК «ПШКИД» (Q)	Максимальное значение показателя по отрасли $S^u = \sum S^{ou} / Q_u$
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 <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов	95	92,5	93,8
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	100 баллов	30%	30 баллов	100	100	100

	гиперссылки на нее)								
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	40%	40 баллов	100	100			100
Итого по критерию 1			100%	100 баллов	98,3	97,5			97,9
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» <2>								
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	50%	50 баллов	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	50%	50 баллов	100	100			100
Итого по критерию 2			100%	100 баллов	100	100			100
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»								

3.1. <3>	<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 специальных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	100 баллов	30%	30 баллов	40	60	50
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 нацписей, 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	40%	40 баллов	60	60	60
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов	100	100	100
Итого по критерию 3			100%	100 баллов	66,7	73,3	70

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» <>						
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» <>					
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	40%	40 баллов	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	40%	40 баллов	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	20%	20 баллов	100	100
Итого по критерию 4						
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» <>					
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	30%	30 баллов	100	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	100	100

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов	100	100	100
Итого по критерию 5			100%	100 баллов	100	100	100
Результат независимой оценки организаций культуры:							
					93	94,2	93,6

Приложение 1.1 к протоколу
от 26.12.2018 № 2

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

№ п/п	Наименование учреждения	* Количество анкет	Результаты независимой оценки в баллах
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Передвижной Центр культуры и досуга»	158	94,2
2.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Кимовская межпоселенческая центральная районная библиотека»	184	93,0

**Предложения по улучшению деятельности учреждений культуры
муниципального образования Кимовский район, проходивших
независимую оценку качества условий оказания услуг в 2018 году**

**1. Муниципального казенного учреждения культуры «Кимовская
межпоселенческая центральная районная библиотека»:**

1.1. На официальном сайте учреждения своевременно размещать и актуализировать информацию в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277;

1.2. Предусмотреть возможность повышения уровня доступности услуг для инвалидов в филиалах.

**2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Передвижной
Центр культуры и досуга»:**

2.1. На официальном сайте учреждения своевременно размещать и актуализировать информацию в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277;

2.2. разместить на сайте организации информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

2.3. предусмотреть возможность дублирования зрительной информации для инвалидов по зрению (в зданиях организации разместить таблички с шрифтом Брайля).

**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