

ПРОТОКОЛ № 6

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

01 декабря 2021 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 2021 году.

РЕШИЛИ:

1.1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Кимовский район проведенной в 2021 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 10.12.2021

2. Утверждение предложений по улучшению деятельности учреждений культуры муниципального образования Кимовский район, проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2021 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 10.12.2021

**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.
01.12.2021 г.

Приложение 1 к протоколу
от 01.12.2021 № 6

**РЕЙТИНГ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КИМОВСКИЙ 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 казенное учреждение культуры «Кимовская межпоселенческая районная библиотека» (МКУК «Кимовская МЦРБ»)	200	9	94
2.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Кимовская межпоселенческая районная библиотека» (МКУК «ЦПКиД»)	100	13	92
	Итого:	300	22	93

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

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	«МКУК «Кимовская МЦРБ» Q ₁	МКУК «ЦПКИД» Q ₂	Максимальное значение показателя по отрасли $S^{it} = \sum S^{out} / Q_{it}$
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 информационном стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	0,3	100	94	97
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	99	100
Итого по критерию 1						
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления 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)					
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
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	94	97
Итого по критерию 2						
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
Итого по критерию 2						
97						

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	40	40	40
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 (тифлсурдопереводчика); - 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	80	80	80
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	0,3	100	84,6	92
Итого по критерию 3			1,0	74	69	72
4.	<p>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (данный критерий не применим к театрално-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона)</p>					

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
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
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
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

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	97	96	96
Итого по критерию 5			1,0	98	97	97
Результат независимой оценки организаций культуры:		100 баллов		94	92	93

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

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

1.1. Организовать 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 вопросы о:

- проведении косметического ремонта Библиотеки №1, Библиотеки №2, Новольвовской сельской библиотеки №7;

- проведение ремонта фасада Центральной библиотеки; - приобретение новой художественной и специальной литературы.

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

2.1. Разместить на сайте организации: - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя; - копию бюджетной сметы. Документы необходимо собрать в одном разделе «Документы» и структурировать в подразделы «Уставные документы», «Информация о деятельности учреждения», «Финансово-хозяйственная деятельность» и тд.;

2.2. Рассмотреть вопрос о проведении капитального ремонта здания МКУК «ПЦКиД»;

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

2.4. Рассмотреть вопрос о приобретении новой звукоусилительной аппаратуры.

**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