П Р О Т О К О Л № 1

заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Пудожского муниципального района

г. Пудож 24.12. 2020 г.

Место проведения: малый конференц-зал администрации

Время проведения: 14.00 час.

Присутствовали: 6 человек.

**Председатель совета:** - Ефремова Н.А., член Общественного комитета по реализации Послания Президента Российской Федерации на территории Пудожского муниципального района Республики Карелия, член общественной организации «Союз женщин Пудожского района;

**Заместитель председателя:** - Гурина Т.С., председатель общественной организации «Союз женщин» Пудожского района;

**Секретарь:** - Журо Т.И., руководитель Общественного комитета по реализации Послания Президента Российской Федерации на территории Пудожского муниципального района Республики Карелия.

**Члены:**

- Белоголова С.Н., член общественной организации «Союз женщин» Пудожского района;

- Лымарь Л.А., преподаватель МБУ «Дом детского творчества».

**Приглашенные:**

- Тодераш О.В., заместитель главы администрации Пудожского муниципального района.

Повестка заседания:

1. Рассмотрение представленной организацией-оператором результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении каждой муниципальной организации культуры в Пудожском муниципальном районе, проведенной в 2020 году;
2. Утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении каждой муниципальной организации культуры;
3. Предложения по устранению недостатков выявленных при проведении независимой оценке качества условий оказания услуг в отношении каждой муниципальной организации культуры в Пудожском муниципальном районе.
4. Решили:

1. Принять к сведению информацию представленной организацией-оператором результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг всех муниципальных организаций культуры (Приложение №1);

2. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг всех муниципальных организаций культуры;

3. Принять к сведению рекомендации по совершенствованию работы по формированию системы независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры и устранению выявленных недостатков (Приложение № 2).

Рекомендовать администрациям сельских поселений Пудожского муниципального района:

1). Провести работу по устранению выявленных недостатков и представить предложения по совершенствованию системы независимой оценки качества условий оказания услуг всех муниципальных организаций культуры;

Председатель совета: Ефремова Н.А.

**Приложение № 1**

к протоколу заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества

условий оказания услуг

от «24» декабря 2020 г. № 1

#### Основные результаты исследования

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

## Критерий1.Открытость и доступность информации оборганизации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель1.1**. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах впомещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).*

**Показатель1.2.** Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультаци и по оказываемым услугами и ных.); раздел аофициального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*)).

**Показатель1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в%отобщегочислаопрошенныхполучателейуслуг).

Таблица 1

| **№п/п** | **Наименованиеорганизациикультуры** | **Показатель1.1.** | **Показатель1.2.** | **Показатель1.3** | **Итого покрит.1** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МКУ "Авдеевский ДК». | 34 | 60 | 73 | 57 |
| 2 | МКУК «Кривецкий СДК» | 36 | 180 | 94 | 102 |
| 3 | МКУК «Красноборский СДК» | 62 | 100 | 94 | 86 |
| 4 | МКУК «Пяльмский СДК» | 100 | 90 | 100 | 97 |
| 5 | МКУК «Шальский СДК» | 40 | 100 | 94 | 80 |
| 6 | МКУК «Водлинский ДК» | 41 | 80 | 94 | 74 |
| 7 | МКУК «Куганаволокский ДК» | 34 | 60 | 100 | 68 |

## Критерий2.Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель2.1**. Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры МКУК «Водлинский ДК» (*транспортная / пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов*[[1]](#footnote-2)*)*

**Показатель2.3**. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица2

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Показатель 2.1.** | **Показатель 2.3** | **Итого по крит. 2** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МКУ "Авдеевский ДК». | 60 | 64 | 62 |
| 2 | МКУК «Кривецкий СДК» | 40 | 64 | 52 |
| 3 | МКУК «Красноборский СДК» | 40 | 64 | 52 |
| 4 | МКУК «Пяльмский СДК» | 60 | 100 | 80 |
| 5 | МКУК «Шальский СДК» | 60 | 64 | 62 |
| 6 | МКУК «Водлинский ДК» | 40 | 64 | 52 |
| 7 | МКУК «Куганаволокский ДК» | 60 | 0 | 30 |

**Критерий3.Доступность услуг для инвалидов**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель3.1**. Оборудование помещений организации культуры[[2]](#footnote-3) иприлегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов *(наличие оборудованныхвходныхгрупппандусами(подъемнымиплатформами);наличиевыделенныхстоянокдляавтотранспортныхсредствинвалидов;наличиеадаптированныхлифтов,поручней,расширенныхдверныхпроемов;наличиесменныхкресел-колясок;наличиеспециальнооборудованныхсанитарно-гигиеническихпомещенийворганизациисоциальнойсферы*).

**Показатель3.2.** Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги на равнее с другими (*дублированиедляинвалидовпослухуизрениюзвуковойизрительнойинформации;дублированиенадписей,знаковиинойтекстовойиграфическойинформациизнаками,выполненнымирельефно-точечнымшрифтомБрайля;возможностьпредоставленияинвалидампослуху(слухуизрению)услугсурдопереводчика(тифлосурдопереводчика);наличиеальтернативнойверсииофициальногосайтаорганизациисоциальнойсферывсети«Интернет»дляинвалидовпозрению;помощь,оказываемаяработникамиорганизациисоциальнойсферы,прошедшиминеобходимоеобучение(инструктирование)посопровождениюинвалидоввпомещенияхорганизациисоциальнойсферыинаприлегающейтерритории;наличиевозможностипредоставленияуслугивдистанционномрежимеилинадому*).

**Показатель3.3**. Доляполучателейуслуг,удовлетворенныхдоступностьюуслугдляинвалидов(в%отобщегочислаопрошенныхполучателейуслуг–инвалидов)

Таблица 3

| **№п/п** | **Наименование организации культуры** | **Показатель3.1.** | **Показатель3.2** | **Показатель3.3** | **Итого покрит.3** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МКУ "Авдеевский ДК». | 0 | 20 | 100 | 38 |
| 2 | МКУК «Кривецкий СДК» | 0 | 0 | 300 | 90 |
| 3 | МКУК «Красноборский СДК» | 0 | 0 | 100 | 90 |
| 4 | МКУК «Пяльмский СДК» | 0 | 0 | 100 | 30 |
| 5 | МКУК «Шальский СДК» | 0 | 0 | 100 | 30 |
| 6 | МКУК «Водлинский ДК» | 0 | 0 | 100 | 30 |
| 7 | МКУК «Куганаволокский ДК» | 0 | 20 | 0 | 8 |

## Критерий4.Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальнойсферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

| **№п/п** | **Наименованиеорганизациикультуры** | **Показатель4.1.** | **Показатель4.2** | **Показатель4.3** | **Итого покрит.4** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МКУ "Авдеевский ДК». | 80 | 90 | 71 | 82 |
| 2 | МКУК «Кривецкий СДК» | 100 | 64 | 100 | 85 |
| 3 | МКУК «Красноборский СДК» | 100 | 64 | 100 | 85 |
| 4 | МКУК «Пяльмский СДК» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | МКУК «Шальский СДК» | 100 | 64 | 100 | 85 |
| 6 | МКУК «Водлинский ДК» | 100 | 64 | 400 | 85 |
| 7 | МКУК «Куганаволокский ДК» | 100 | 100 | 25 | 85 |

## Критерий5.Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель5.1**. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

**Показатель5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком и режимом работы организации культуры*)(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5

| **№п/п** | **Наименованиеорганизациикультуры** | **Показатель5.1.** | **Показатель5.2** | **Показатель5.3** | **Итого покрит.5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МКУ "Авдеевский ДК». | 90 | 82 | 82 | 84 |
| 2 | МКУК «Кривецкий СДК» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | МКУК «Красноборский СДК» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | МКУК «Пяльмский СДК» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | МКУК «Шальский СДК» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | МКУК «Водлинский ДК» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | МКУК «Куганаволокский ДК» | 50 | 25 | 50 | 33 |

## Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Рейтингорганизаций

Рейтинг. Общий рейтинг

Таблица 6

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **1. Открытость и доступность информации** | **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МКУ "Авдеевский ДК». | 52 | 62 | 38 | 82 | 84 | 64,7 |
| 2 | МКУК «Кривецкий СДК» | 102 | 52 | 90 | 85 | 100 | 85,9 |
| 3 | МКУК «Красноборский СДК» | 86 | 52 | 30 | 85 | 100 | 70,70 |
| 4 | МКУК «Пяльмский СДК» | 97 | 80 | 30 | 100 | 100 | 81,20 |
| 5 | МКУК «Шальский СДК» | 80 | 62 | 30 | 85 | 100 | 71,50 |
| 6 | МКУК «Водлинский ДК» | 74 | 52 | 30 | 85 | 100 | 68,30 |
| 7 | МКУК «Куганаволокский ДК» | 68 | 30 | 8 | 85 | 33 | 44,70 |

**Приложение № 2**

к протоколу заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества

условий оказания услуг

от «24» декабря 2020 г. № 1

## Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Основные выводы по результатам независимой оценки

Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациям культуры на терротории Пудожского муниципального района, по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации», «доброжелательность и вежливость сотрудников организации культуры», «удовлетворенность условиями оказания услуг» и «доступность услуг для инвалидов».

Рекомендации по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на территории Пудожского муниципального района.

**Рекомендации по отдельным организациям культуры**

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Общий балл** | **Рекомендации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | МКУ "Авдеевский ДК». | 64,70 | Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.  Обеспечить **доступность организации для инвалидов** - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда  (кресла-коляски, оборудование санитарно-гигиенических помещений).  Повысить **удовлетворенность условиями оказания услуг**, как в целом, так и их организационными моментами (улучшить навигацию, оптимизировать график работы, расширить количество секций)    **Повысить уровень комфортности оказания услуг,** обеспечить потребителей питьевой водой  **Повысить качество условий оказываемых услуг**  **Повысить открытость и доступность информации** об организации, добавить информацию об учреждении на стенды, сайт, разместить форму обратной связи на сайте |
| 2 | МКУК «Кривецкий СДК» | 85,90 | Обеспечить **доступность организации для инвалидов –**обеспечить необходимым оборудованиеми услугам в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (кресла-коляски, оборудование санитарно-гигиенических помещений)  Повысить **удовлетворенность условиями оказания услуг**, как в целом, так и их организационными моментами (улучшить навигацию, оптимизировать график работы, расширить количество секций)  **Повысить уровень комфортности оказания услуг,** в частности, оборудовать закрытые места для переодевания детей, приходящих в кружки, питьевой водой  **Повысить качество условий оказываемых услуг в частности** количество секций, кружков  **Повысить открытость и доступность информации** об организации, добавить информацию об учреждении на стенды, сайт, разместить форму обратной связи на сайте |
| 3 | МКУК «Красноборский СДК» | 70,70 | Обеспечить **доступность организации для инвалидов** - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда  (кресла-коляски, оборудование санитарно-гигиенических помещений).  Повысить **удовлетворенность условиями оказания услуг**, как в целом, так и их организационными моментами (улучшить навигацию, оптимизировать график работы, расширить количество секций)    **Повысить уровень комфортности оказания услуг,** в частности, оборудовать закрытые места для переодевания детей приходящих на кружки,обеспечить потребителей питьевой водой  **Повысить качество условий оказываемых услуг** в частности увеличить количество секций, кружков  **Повысить открытость и доступность информации** об организации, добавить информацию об учреждении на стенды, сайт, разместить форму обратной связи на сайте |
| 4 | МКУК «Пяльмский СДК» | 81,20 | В целях повышения условия оказания услуг МКУК «Пяльмский СДК» рекомендуется:  Провести работу по улучшению качества услуг в организации культуры (провести ремонт помещения, оснастить мебелью, благоустроить дворовую территорию).  Обеспечить доступность услуг, оказываемых организацией культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оснащения учреждения креслами-колясками, оборудовать санитарно-гигиеническую комнату, оборудоватьвходные группы пандусом. Для инвалидов по слуху и зрению обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  Повысить **удовлетворенность условиями оказания услуг**, как в целом, так и их организационными моментами (улучшить навигацию, оптимизировать график работы, расширить количество секций)    Повысить открытость и доступность информации об организации, путем расширения дистанционного взаимодействия с получателями услуг. |
| 5 | МКУК «Шальский СДК» | 71,50 | Обеспечить **доступность организации для инвалидов** - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда  (кресла-коляски, оборудование санитарно-гигиенических помещений).  Повысить **удовлетворенность условиями оказания услуг**, как в целом, так и их организационными моментами (улучшить навигацию, оптимизировать график работы, расширить количество секций)    **Повысить уровень комфортности оказания услуг,** в частности, оборудовать закрытые места для переодевания детей, приходящих на кружки,обеспечить потребителей питьевой водой  **Повысить качество условий оказываемых услуг** в частности увеличить количество секций и кружков  **Повысить открытость и доступность информации** об организации, добавить информацию об учреждении на стенды, сайт, разместить форму обратной связи на сайте |
| 6 | МКУК «Водлинский ДК» | 68,30 | Обеспечить **доступность организации для инвалидов** - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда  (кресла-коляски, оборудование санитарно-гигиенических помещений).  Повысить **удовлетворенность условиями оказания услуг**, как в целом, так и их организационными моментами (улучшить навигацию, оптимизировать график работы, расширить количество секций)    **Повысить уровень комфортности оказания услуг,** обеспечить потребителей питьевой водой  **Повысить качество условий оказываемых услуг** в частности увеличения количества секций, кружков  **Повысить открытость и доступность информации** об организации, добавить информацию об учреждении на стенды, сайт, разместить форму обратной связи на сайте |
| 7 | МКУК «Куганаволокский ДК» | 44,70 | Провести работу по улучшению качества услуг в организации культуры (провести ремонт помещения, оснастить мебелью, благоустроить дворовую территорию).  Обеспечить доступность услуг, оказываемых организацией культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оснащения учреждения креслами-колясками, оборудовать санитарно-гигиеническую комнату, оборудоватьвходные группы пандусом. Для инвалидов по слуху и зрению обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  Повысить **удовлетворенность условиями оказания услуг**, как в целом, так и их организационными моментами (улучшить навигацию, оптимизировать график работы, расширить количество секций)    Повысить открытость и доступность информации об организации, путем добавления необходимых материалов на сайте и стенды. В частности добавить на сайт информацию о графике работы, материально-техническом обеспечении услуг, копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации. А так же дополнить стенды информацией о деятельности организации в соответствии с нормативными правовыми актами. Улучшить информационное обеспечение населения об оказываемых учреждениями культуры услугами и проводимых мероприятиях (добавить анонсы, афиши, акции, новости на сайте и стенды). |

1. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества [↑](#footnote-ref-2)
2. Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 [↑](#footnote-ref-3)