

Протокол
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг учреждениями культуры при отделе культуры
администрации города Дивногорска

18 мая 2023 года

г. Дивногорск

Присутствовали, участвовали в голосовании:

члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры при отделе культуры администрации города Дивногорска: Гончарова В.Д., Коше И.А., Куприянова О.В., Обыденко В.М.

Повестка заседания:

1. Подведение итогов проведения в 2023 году независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры города Дивногорска.

1.1. Об отчете оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Дивногорска в 2023 году.

1.2. Формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры города Дивногорска в 2023 году.

1.3. Формирование предложение по улучшению качества деятельности учреждений культуры города Дивногорска.

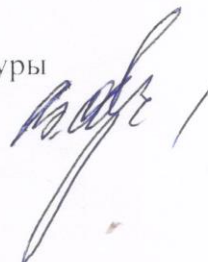
РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры города Дивногорска в 2023 году (Приложение № 1).

2. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры города Дивногорска, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2023 году (Приложение № 2).

Итоги голосования: «за» - 4 чел.; «против» - 0 чел., «воздержался» - 0 чел.

Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг учреждениями культуры
при отделе культуры администрации
города Дивногорска



В.М. Обыденко

Приложение № 1 к Протоколу от 18.05.2023 заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры при отделе культуры администрации города Дивногорска

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры города Дивногорска в 2023 году

В 2023 году Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры при отделе культуры администрации города Дивногорска проведена независимая оценка качества условий оказания услуг 4 учреждений культуры города Дивногорска.

Оценка проведена по критериям:

1. открытость и доступность информации об организации культуры;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доброжелательность, вежливость работников организации культуры;
4. удовлетворенность условиями оказания услуг;
5. доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры города Дивногорска осуществлен организацией – оператором, в качестве которого определено Обществом с ограниченной ответственностью «Демидург» (респ. Хакасия, г. Абакан, далее – Оператор).

Муниципальный контракт от 20.02.2023 № МКЗ заключен в соответствии с п. 4 ч. 1 ст. 93 Федерального Закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (цена контракта – 20,0 тыс. рублей).

Сбор и обобщение информации проведены на основании:

- Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1);
- постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федерального закона от 05.12.2017 N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- приказа Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018г «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- распоряжения Министерства культуры Российской Федерации от 18 декабря 2020г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Источники информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры:

- официальные сайты учреждений культуры в информационно-коммуникационной сети Интернет (далее – Интернет), информационные стенды в помещениях учреждений, иные открытые информационные ресурсы учреждений;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет;

- результаты посещения учреждений культуры (дистанционно);

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (онлайн-опрос).

Основной метод выявления мнения получателей услуг: опрос, осуществляемый в формах, предусмотренных действующим законодательством и экспертная оценка сайтов и помещений учреждений.

По итогам опроса обработано 1 754 анкеты. План выполнен: МБУК ГДК «Энергетик» 502 анкеты, МБУК БМА – 158 анкет, МБУК ДХМ – 550 анкет, МБУК ЦБС г. Дивногорска – 544 анкеты.

Для каждой организации указана суммарная итоговая оценка по всем критериям. Максимальное количество баллов по каждому из пяти критериев составляет 100 баллов. Максимальное значение показателя оценки качества по учреждению, в отношении которого проведена независимая оценка качества, составляет 100 баллов и является средним арифметическим от значений по критериям оценки.

Общий свод данных по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Дивногорска в 2023 году представлен в Таблице № 1.

Таблица № 1. Общий свод данных по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Дивногорска в 2023 году.

№ показателя	Показатели	1	2	3	4
		МБУК ГДК «Энергетик»	МБУК БМА	МБУК ДХМ	МБУК ЦБС города Дивногорска
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры	98,40	100,00	99,60	98,80
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100	100	100	100
1.1.1	На информационных стендах в помещении организации	100	100	100	100
	I. Общая информация об организации культуры	x	x	x	x
	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1	1	1
	2. Место нахождения организации культуры	1	1	1	1
	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1	1	1
	4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и	x	x	x	x

представительствах (при наличии))				
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1	1	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры	x	x	x	x
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1	1	1
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии) *; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) *	1	1	1	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	x	x	x	x
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	x	x	x	x
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с	не требуется	не требуется	не требуется	не требуется

	законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) *				
	III. Информация о независимой оценке качества	x	x	x	x
	13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1	1	1
1.1.2	На официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100	100	100	100
	I. Общая информация об организации культуры	x	x	x	x
	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1	1	1
	2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1
	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1	1	1
	4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	1	1	1
	5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1	1	1

	6. Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1
	II. Информация о деятельности организации культуры	x	x	x	x
	7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1	1	1
	8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии) *; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) *	1	1	1	1
	9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	1	1	1
	10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1	1	1
	11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1	1	1
	12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) *	не требуется	не требуется	не требуется	не требуется
	III. Информация о независимой оценке качества	x	x	x	x
	13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1	1	1
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и	100	100	100	100

	взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	- абонентского номера телефона;	1	1	1	1
	- адреса электронной почты;	1	1	1	1
1.2.1	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	1	1	1	0
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	1	1	1	1
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	1	1	1	1
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры	96	100	99	97
1.3.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении	97	100	99	97
1.3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте	95	100	98	98
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	95,00	99,50	98,00	99,50
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100	100

	1) Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	1	1	1
	2) Наличие и понятность навигации внутри организации;	1	1	1	1
	3) Наличие и доступность питьевой воды;	1	1	1	1
	4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	1	1	1
	5) Санитарное состояние помещений;	1	1	1	1
	6) Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	1	1	1
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры	90	99	96	99
3.	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	40,70	73,60	54,60	85,70
3.1.	Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20	20	20	80
3.1.1	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1	1	1	1
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0	0	0
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0	0	0	1
	4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	1

	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	0	0	0	1
3.2.	Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20	100	40	80
3.2.1	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0	0	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	1	0	1
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	1	0	0
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	1	1	1	1
	5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	0	1	1	1
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0	1	1	1
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	89	92	82	99
4.	4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	98,80	99,20	97,80	99,20
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	98	99	97	99

	при непосредственном обращении в организацию культуры				
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры	99	99	98	99
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100	99	100
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	97,00	100,00	97,50	99,00
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры) *	97	100	98	99
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	97	100	98	99
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры*	97	100	97	99
Итого комплексный показатель		85,98	94,46	89,50	96,44

Анализ по критериям показал следующее.

Наивысший балл от максимально возможного количества баллов получили следующие организации (в разрезе критериев):

открытость и доступность информации об организации культуры:

МБУК БМА – 100,0 баллов;

комфортность условий предоставления услуг:

МБУК БМА, МБУК ЦБС г. Дивногорска – 99,5 баллов;

доступность услуг для инвалидов:

МБУК ЦБС г. Дивногорска – 85,7 баллов;

доброжелательность, вежливость работников организации культуры:

МБУК БМА, МБУК ЦБС г. Дивногорска – 99,2 балла;

удовлетворенность условиями оказания услуг:

МБУК БМА – 100,0 баллов.

Самые низкие баллы по показателю «Доступность услуг для инвалидов» - 40,7 баллов (МБУК ГДК «Энергетик»).

По результатам проведения независимой оценки в 2023 году показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры г. Дивногорска составляет 91,6 балла из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную величину качества предоставляемых услуг и свидетельствует, что качество условий оказания услуг учреждениями культуры города Дивногорска находится на достаточно высоком уровне. Максимальный рейтинг по показателю оценки качества присвоен МБУК ЦБС г. Дивногорска (96,44 балла).

Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг учреждениями культуры
при отделе культуры администрации
города Дивногорска



В.М. Обыденко

Приложение № 2 к Протоколу от 18.05.2023
заседания Общественного совета по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг
учреждениями культуры при отделе культуры
администрации города Дивногорска

Предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры
города Дивногорска, прошедших независимую оценку качества условий
оказания услуг в 2023 году

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дворец
культуры «Энергетик»

Рекомендации по улучшению качества деятельности:

- выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов,
- устроить поручни,
- иметь в наличии сменное кресло-коляску,
- оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов,
- обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,
- обеспечить дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля,
- организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика),
- организовать помощь работниками учреждения культуры, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения культуры и на прилегающей территории,
- обеспечить предоставление услуг в дистанционном режиме или на дому,
- рассмотреть возможность организации мероприятий в онлайн-формате для маломобильных граждан посредством взаимодействия с ММС «Открытый взгляд»,
- иметь в наличии контакты руководителей участков местной общественной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов для оперативного оповещения об онлайн-мероприятиях.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дивногорский
художественный музей»

Рекомендации по улучшению качества деятельности:

- выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов,
- устроить поручни,
- иметь в наличии сменное кресло-коляску,
- оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов,
- обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,
- обеспечить дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля,
- организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика),

- рассмотреть возможность организации мероприятий в онлайн-формате для маломобильных граждан посредством взаимодействия с ММС «Открытый взгляд»,

- иметь в наличии контакты руководителей участков местной общественной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов для оперативного оповещения об онлайн-мероприятиях.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Дивногорска»

Рекомендации по улучшению качества деятельности:

- выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов,
- обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,

- организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика),

- рассмотреть возможность организации мероприятий в онлайн-формате для маломобильных граждан посредством взаимодействия с ММС «Открытый взгляд»,

- иметь в наличии контакты руководителей участков местной общественной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов для оперативного оповещения об онлайн-мероприятиях.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека-музей В.П. Астафьева»

Рекомендации по улучшению качества деятельности:

- выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов,
- устроить поручни,
- иметь в наличии сменное кресло-коляску,
- оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов,
- обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,

- рассмотреть возможность входа маломобильных граждан в здание через запасный выход,

- рассмотреть возможность организации мероприятий в онлайн-формате для маломобильных граждан посредством взаимодействия с ММС «Открытый взгляд»,

- иметь в наличии контакты руководителей участков местной общественной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов для оперативного оповещения об онлайн-мероприятиях.

Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
учреждениями культуры при отделе культуры
администрации города Дивногорска



В.М. Обыденко