

ПРОТОКОЛ №3 ЗАСЕДАНИЯ

Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Калачевского муниципального района
(далее - Общественный совет)

19. 08. 2019 г.

ПОВЕСТКА:

1. Рассмотрение и анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными администрации Калачевского муниципального района.
Докладывает: Великанова Ксения Алексеевна – консультант отдела культуры администрации Калачевского муниципального района
2. Разработка рекомендаций и предложений по улучшению деятельности учреждений культуры на основании сформированных результатов независимой оценки, проведенной в 2019 году.
3. Утверждение плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Калачевского муниципального района в 2019 году.

Присутствовали:

1. Великанова Ксения Алексеевна – консультант отдела культуры администрации Калачевского муниципального района;
2. Ильиных Валентина Александровна – председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, председатель Калачевской районной общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;
3. Понеделко Любовь Ивановна – секретарь Общественного совета, председатель ТОС «Волгоградский»;
4. Расшевалин Александр Вениаминович – председатель районного совета ветеранов;
5. Фалалеева Лидия Ивановна – ветеран библиотечного дела;
6. Попова Надежда Михайловна – председатель городского совета ветеранов.

Решение:

По первому вопросу: С учетом информации, представленной организацией-оператором, утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Калачевского муниципального района, в отношении которых в 2019 году была проведена независимая оценка качества (Приложение №1).

По второму вопросу: Принять к сведению и утвердить рекомендации по улучшению деятельности учреждений культуры, подведомственных администрации Калачевского муниципального района по результатам проведенной в 2019 году независимой оценки качества оказания услуг.

По третьему вопросу: Утвердить план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2019 году (Приложение №2).

Председатель Общественного совета
по проведению независимой
оценки качества



В.А.Ильиных

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ

Организация	Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества
Муниципальное казенное учреждение культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека»	88,32
Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный дом культуры» Калачевского муниципального района Волгоградской области	81,16

1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О НАЛИЧИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По результатам проведенной процедуры изучены условия оказания услуг. Необходимо отметить, что в организациях не в полном объеме обеспечены комфортные условия оказания услуг. Необходимо обеспечить следующие условия:

наличие зоны отдыха (ожидания)	-
наличие и понятность навигации внутри организации	-
наличие и доступность питьевой воды	-
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	-

санитарное
состояние
помещений
организации

-

2) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

На недостаточном уровне находятся значения показателей, касающихся оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Так, необходимо принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, а именно:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	-
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный дом культуры» Калачевского муниципального района Волгоградской области; Муниципальное казенное учреждение культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека»;
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный дом культуры» Калачевского муниципального района Волгоградской области; Муниципальное казенное учреждение культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека»;
наличие сменных кресел-колясок	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный дом культуры» Калачевского муниципального района Волгоградской области; Муниципальное казенное учреждение культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека»;
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	-

Также необходимо принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный дом культуры» Калачевского муниципального района Волгоградской области; Муниципальное казенное учреждение культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека»;
---	--

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный дом культуры» Калачевского муниципального района Волгоградской области; Муниципальное казенное учреждение культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека»;
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный дом культуры» Калачевского муниципального района Волгоградской области; Муниципальное казенное учреждение культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека»;
альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	-
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	-
возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный дом культуры» Калачевского муниципального района Волгоградской области;

3) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ САЙТОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа организации культуры обязаны обеспечить наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры, а также информацию о деятельности в сети "Интернет" исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187).

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 12.

Анализируемые единицы информации:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- 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))
- 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
- Режим, график работы организации культуры
- Виды предоставляемых услуг организацией культуры
- 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)*
- Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

ПРИМЕЧАНИЕ:

В индивидуальных отчетах для каждой организации приводится таблица с указанием размещенной и отсутствующей на сайте информации.

Таким образом, анализ сайтов организаций, выявил определенное количество несоответствия размещаемой ими информации, что в результате привело к снижению значений оценок экспертов по показателям, характеризующим критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

Необходимо привести содержание сайтов в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями, а именно разместить следующую информацию на сайтах организаций:

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
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))	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
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	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Режим, график работы организации культуры	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный дом культуры» Калачевского муниципального района Волгоградской области;

Виды предоставляемых услуг организацией культуры	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
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)*	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный дом культуры» Калачевского муниципального района Волгоградской области;
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный дом культуры» Калачевского муниципального района Волгоградской области; Муниципальное казенное учреждение культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека»;
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;

Также было проанализировано наличие на официальных сайтах информации:

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»),

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте.

При этом необходимо обеспечить размещение:

Информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»)	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
--	--

4) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ СТЕНДОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 9:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- 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
- Режим, график работы организации культуры
- Виды предоставляемых услуг организацией культуры
- 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)*
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Размещенная на стендах информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Данные представлены в целом с учетом анкетирования всех организаций, участвующих в процедуре:

- абсолютные показатели

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	1200
Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	1133
Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	1071
Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	1118
Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	63
Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	41
Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	1097
Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	1089
Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1077
Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	1075
Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	1101
Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	187

- относительные (расчетные) показатели:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	91,83%
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	93,17%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	65,08%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	91,42%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	90,75%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	89,75%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	89,58%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	91,75%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	15,58%

Минимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	15,58%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	65,08%

Максимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	93,17%

НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- 1) довести полученные результаты до получателей услуг;
- 2) обсудить полученные результаты в коллективах;

3) разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов, в том числе:

3.1 разместить необходимую информацию	на официальных сайтах в соответствии с утвержденными требованиями, а также информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»);
3.2. обеспечить комфортные условия оказания услуг:	
3.3. принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок;
3.4. принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	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);

4. принять во внимание результаты проведенного опроса.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества оказания услуг МКУК «КМЦБ», МКУК «РДК» на 2020 год

№	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I.	Открытость и доступность информации об организации					
1.1	Недостаточная полнота и актуальность информации об организациях, осуществляющих культурно-досуговую деятельность	- Создание официального сайта Муниципального казенного учреждения культуры «Районный дом культуры»; - Размещение на официальном сайте МКУК «РДК» информации о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг в соответствии со ст. 36.2 Закона РФ от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»; - Обновление информации об	2020 год	Директор МКУК «РДК», директор МКУК «КМЦБ»		

		организации; - добавление информации в раздел «Режим, график работы организации культуры» - добавление информации в раздел «Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*», их цена, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативно-правовые акты, устанавливающие цены на услуги (при наличии услуг)*			
II.	Комфортность условий предоставления услуг				
2.1	Недостатки и замечания по обеспечению комфортных условий в организациях культуры не выявлены.	Обеспечение предоставления комфортных условий в организациях культуры: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации	Постоянно	Директор МКУК «РДК», директор МКУК «КМЦБ»	
III.	Доступность для инвалидов				
3.1	Территория, прилегающая к организациям культуры, и помещения, с учетом доступности для инвалидов, доступны не в полном объеме.	- Создание выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - Обеспечение наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	2020 год	Директор МКУК «РДК»	

3.2	Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	- Обеспечение наличия сменных кресел-колясок Обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; обеспечение надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому		Директор МКУК «РДК»		
IV.	Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1.	Удовлетворительные отзывы получателей услуг при общении с работниками культуры	Дальнейшая организация обучения работников учреждений культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг	Постоянно	Директор МКУК «РДК», директор МКУК «КМЦБ»		
V.	Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Существенных замечаний по удовлетворенности условиями оказания услуг у получателей не выявлено	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости, учреждения культуры проводят анкетирование получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг	Постоянно	Директор МКУК «РДК», директор МКУК «КМЦБ»		