

ПРОТОКОЛ №2
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, в
сфере культуры

26 декабря 2018 г.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

председатель Общественного совета по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, в сфере
культуры - Лялькова И.А.

Присутствовали:

Члены совета: Терешко Н.В., Галкин А.М., Дедов А.Ф., Кононенко М.П.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

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

РЕШИЛИ:

1.1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Веневский район проведенной в 2018 год (приложение № 1, приложение № 1.1.).

1.2. Результаты направить в:

- Администрацию муниципального образования Веневский район;
- учреждения культуры муниципального образования Веневский район: муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (О.А. Кобец), муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» (В.Г. Шуклин), муниципальное учреждение культуры «Веневский краеведческий музей» (Н.А. Зеленкова)

в срок до 28.12.2018 г.

2. Утверждение предложений по улучшению деятельности учреждений культуры муниципального образования Веневский район, проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2018 году.

2.1. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры муниципального образования Веневский район (Приложение № 2).

2.2. Предложения направить в:

- Администрацию муниципального образования Веневский район;

- учреждения культуры муниципального образования Веневский район: муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (О.А. Кобец), муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» (В.Г. Шуклин), муниципальное учреждение культуры «Венёвский краеведческий музей» (Н.А. Зеленкова).

в срок до 28.12.2018 г.

**Председатель общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями в сфере образования,
в сфере культуры**



И.А. Лялькова

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

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	МУК «ВКМ» (Q)	МУК «МЦБС» (Q)	МУК «МКЦ» (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	97,5	87,5	93,3
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	100 баллов	30%	30 баллов	100	100	60	86,7

	пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или 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	92,2	97,4
Итого по критерию 1			100%	100 баллов	88,5	99,3	81,2	89,7
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»							
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	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	87,9	96
Итого по критерию 2			100%	100 баллов	100	100	94	98
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»							
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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	30%	30 баллов	0	0	4,4	1,5
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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	100 баллов	40%	40 баллов	60	40	20	40

	(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							
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов	100	92,3	53,3	81,9
Итого по критерию 3			100%	100 баллов	54	44	25,3	41,1
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	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	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	100	100
Итого по критерию 4			100%	100 баллов	100	100	100	100
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	90,7	96,9
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	100	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	50%	50 баллов	100	100	89,7	96,6
Итого по критерию 5			100%	100 баллов	100	100	92,1	97,4
Результат независимой оценки организаций культуры:					88,5	88,7	78,5	85,2

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет	Результаты независимой оценки в баллах
1.	Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	150	88,7
2.	Муниципальное учреждение культуры «Венёвский краеведческий музей»	150	88,5
3.	Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр»	150	78,5

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

**1. Муниципальное учреждения культуры «Межпоселенческая
централизованная библиотечная система»:**

1.1. Официальный сайт учреждения привести в соответствие требованиям Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277;

1.2. Предусмотреть возможность повышения уровня комфортности предоставления услуг в филиалах;

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

2. Муниципальное учреждение культуры «Веневский краеведческий музей»:

2.1. На сайте организации создать раздел «Независимая оценка качества»;

2.2. Предусмотреть возможность повышения уровня комфортности предоставления услуг в учреждении;

2.3. Предусмотреть возможность проведения ремонта крыши, косметического ремонта помещений;

2.4. Провести опрос получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья на предмет необходимости производства дополнительных мер по улучшению качества и увеличению количества предоставления услуг маломобильным категориям граждан.

3. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр»:

3.1. Официальный сайт учреждения привести в соответствие требованиям Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277;

3.2. Предусмотреть возможность повышения уровня комфортности предоставления услуг в филиалах;

3.3. Создать альтернативную версию официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

3.4. Предусмотреть возможность проведения инструктирования работников учреждения по вопросу оказания помощи гражданам с ограниченными возможностями – получателям услуг учреждения.

**Председатель общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями в сфере образования,
в сфере культуры**



И.А. Лялькова