



ПРОТОКОЛ

заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Дальнеконстантиновского муниципального района Нижегородской области

24 октября 2022 г.

№ 4

р.п. Дальнее Константиново

Председательствующий – председатель комитета Дальнеконстантиновской районной общественной организации совета ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Нижегородской области Гунтасов Василий Викторович

Присутствовали:

- | | |
|---------------------------------|--|
| Буцина
Анастасия Георгиевна | - председатель Дальнеконстантиновской районной общественной организации совета ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Нижегородской области, Дальнеконстантиновская районная организация Нижегородской областной организации имени Александра Невского общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», заместитель председателя; |
| Комиссарова
Лидия Николаевна | - член Дальнеконстантиновской районной организации Нижегородской областной организации имени Александра Невского общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», секретарь; |
| Малахова
Нина Константиновна | - председатель местного отделения общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России»; |
| Морозова
Татьяна Николаевна | - член Дальнеконстантиновской районной общественной организации совета ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Нижегородской области |

Повестка заседания:

1. Об утверждении результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Дальнеконстантиновского муниципального района Нижегородской области, в 2022 году.
2. О разработке предложений по улучшению качества работы организаций культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году.

1. Об утверждении результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Дальнеконстантиновского муниципального района Нижегородской области, в 2022 году

Гунтасов В.В.

Слушали Гунтасова В.В. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 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», Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры» организацией-оператором, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организаций культуры, расположенных на территории Дальнеконстантиновского муниципального района Нижегородской области, в 2022 году ООО «Лаборатория диагностики и развития социальных систем» (далее – Оператор) предоставлен исправленный отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг МБУК «РКДО» Д-Константиновского района, в отношении которой проводилась независимая оценка качества. Отчет зачитан.

В ходе обсуждения Общественный совет по независимой оценке качества **решил**:

- принять к сведению информацию Гунтасова В.В.;
- признать удовлетворительной работу Оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг МБУК «РКДО» Д-Константиновского района, в отношении которой проводилась независимая оценка качества;
- утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «РКДО» Д-Константиновского района (приложение 1);
- направить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в администрацию Дальнеконстантиновского муниципального района в срок не позднее 24 ноября 2022 года.

2. О разработке предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории Дальнеконстантиновского муниципального района Нижегородской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году

Буцина А.Г.

Слушали Буцину А.Г. о разработке предложений по улучшению качества деятельности МБУК «РКДО» Д-Константиновского района, в отношении которого была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году.

В ходе обсуждения Общественный совет по независимой оценке качества **решил**:

- принять к сведению информацию Буциной А.Г.;
- утвердить предложения по улучшению качества деятельности МБУК «РКДО» Д-Константиновского района (приложение 2);
- направить данные предложения в администрацию Дальнеконстантиновского муниципального района;
- рекомендовать администрации Дальнеконстантиновского муниципального района:

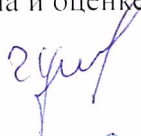
1) довести результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг и предложения по улучшению качества деятельности до руководителя МБУК «РКДО» Д-Константиновского района;

2) разместить результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности на официальном сайте, а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет";

3) разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году в отношении МБУК «РКДО» Д-Константиновского района;

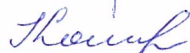
4) рассмотреть поступившую информацию о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в течение одного месяца с даты поступления и учесть при выработке мер по совершенствованию деятельности МБУК «РКДО» Д-Константиновского района и оценке деятельности его руководителя.

Председатель



Гунтасов В.В.

Секретарь



Комиссарова Л.Н.

Приложение 1 к протоколу Общественного
совета по независимой оценке качества от
24 октября 2022 г. №4

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
МБУК «РКДО» Д-Константиновского района

Период проведения - 2022 год.

Значение показателя оценки качества рассчитывалось в баллах и его максимально возможное значение составляет 100 баллов. В соответствии с данными сайта bus.gov.ru распределение организаций по группам осуществляется следующим образом: 80-100 баллов – «отлично», 60-79 баллов – «хорошо», 40-59 баллов – «удовлетворительно», 20-39 баллов – «ниже среднего», 0-19 баллов – «неудовлетворительно».

Итоговый показатель МБУК «РКДО» Д-Константиновского района равен 83,04 балла, что соответствует группе «отлично».

Итоги оценки качества по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями

Организация	Итоговый показатель	Открытость	Комфортность	Доступность услуг	Доброжелатель ность	Удовлетворе нность
МБУК "РКДО" Д- Константиновского района	83,04	92,0	78,0	72,0	84,8	88,4

В целях определения итогового показателя были рассчитаны следующие показатели оценки:

К1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

К2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

К3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

В таблице применены условные сокращения в названиях показателей по аналогии с сайтом bus.gov.ru - Открытость, Комфортность, Доступность услуг, Доброжелательность, Удовлетворенность.

Анализ выполнения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявил следующее:

наличие зоны отдыха (ожидания)	требуется обеспечить условия
наличие и понятность навигации внутри организации	условия обеспечены в полном объеме
наличие и доступность питьевой воды	условия обеспечены в полном объеме
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	условия обеспечены в полном объеме
санитарное состояние помещений организации	условия обеспечены в полном объеме

Анализ оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, выявил следующее:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	условия обеспечены в полном объеме
---	------------------------------------

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	требуется обеспечить условия
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	условия обеспечены в полном объеме
наличие сменных кресел-колясок	условия обеспечены в полном объеме
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	требуется обеспечить условия

Анализ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, выявил следующее:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	требуется обеспечить условия
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	условия обеспечены в полном объеме
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	условия обеспечены в полном объеме
альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	условия обеспечены в полном объеме
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	требуется обеспечить условия
возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	требуется обеспечить условия

Анализ размещенной на сайте (сайтах) информации на соответствие требованиям нормативно-правовой базы:

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	информация размещена
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	информация размещена
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	информация размещена
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 размещена
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 размещена
Режим, график работы организации культуры	информация размещена
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	информация размещена
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 размещена

Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	информация размещена
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	информация размещена
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	информация размещена
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	информация размещена

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.

На стендах информация, обязательная к размещению, размещена в полном объеме.

Абсолютные показатели анкетирования по результатам опроса получателей услуг:

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	156
Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	129
Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	121
Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	119
Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3
Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	3
Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	138
Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	138
Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	112
Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора	140

организации)

Орг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	136
--	-----

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	137
--	-----

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	80,13%
--	--------

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	76,28%
--	--------

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,00%
--	---------

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	88,46%
--	--------

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	88,46%
---	--------

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	71,79%
--	--------

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	89,74%
--	--------

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	87,18%
---	--------

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	87,82%
---	--------

Основные недостатки, выявленные в ходе оценки

К числу основных выявленных недостатков можно отнести отсутствие следующих условий:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому;

Приложение 2 к протоколу Общественного
совета по независимой оценке качества от
24 октября 2022 г. №4

Предложения по улучшению качества деятельности Муниципального бюджетного учреждения культуры «Районное культурно-досуговое объединение» Дальнеконстантиновского муниципального района (МБУК «РКДО» Д-Константиновского района), в отношении которого проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году

На основании результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг рекомендуется обратить внимание и принять меры по улучшению следующих показателей независимой оценки качества условий оказания услуг:

- обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания);
- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.