

ПРОТОКОЛ № 9

ЗАСЕДАНИЯ

Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Рамонского муниципального района Воронежской области, при администрации Рамонского муниципального района Воронежской области (далее-Общественный совет)

11.11.2019

п. Рамонь

Присутствовали:

Чиликина Е.И. – руководитель отдела по культуре администрации муниципального района.

Ознобкина Т.В. – ведущий специалист отдела по культуре.

Члены Общественного совета:

1. Данилова Т.П. – председатель районного женсовета.
2. Свиридова Н.А. – председатель Общественной палаты Рамонского муниципального района.
3. Виноградова Е.А. – руководитель общественного музея.
4. Садчикова Л.В. – председатель районного общества инвалидов.
5. Федорова Е.В. – председатель Рамонского отделения Всероссийского общественного движения «Матери России».

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Вопросы:

1. Обсуждение отчета о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Рамонского муниципального района Воронежской области в 2019 году и утверждение ее результатов.

2. Предложение Общественного совета по улучшению качества работы учреждений культуры, расположенных на территории Рамонского муниципального района Воронежской области по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.
3. Утверждение перечня учреждений культуры Рамонского муниципального района Воронежской области в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры на основе изучения результатов общественного мнения на 2020 год.
4. Утверждение плана работы Общественного совета на 2020 год.

СЛУШАЛИ:

1. Данилову Т.П., о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Рамонская централизованная клубная система» за 2019 год и предложения по улучшению качества работы.
2. Свиридову Н.А., предложила рассмотреть перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году.
3. Садчикову Л.В., предложила рассмотреть план работы Общественного совета на 2020 год.

ПОСТАНОВИЛИ:

1. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Рамонская централизованная клубная система» предоставленные организацией – оператором (приложение 1).
2. Утвердить предложения Общественного совета по улучшению качества работы муниципального казенного учреждения культуры «Рамонская

централизованная клубная система» по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году (приложение 2).

3. Рекомендовать учреждениям культуры разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг, разместить указанный план на сайте учреждений в сети «Интернет», а также предоставить до 31.03.2020 года в Общественный совет.

4. Утвердить перечень учреждений культуры Рамонского муниципального района для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году (приложение 3).

5. Утвердить план работы Общественного совета на 2020 год (приложение 4).

Председатель Совета



Данилова Т.П.

Секретарь



Виноградова Е.А.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«РАМОНСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА» ПРЕДСТАВЛЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ –
ОПЕРАТОРОМ - ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР
"НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")**

Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг

№	Муниципальное образование	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов
1	Рамонский муниципальный район Воронежской области	688	35151	1,96

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии в баллах	
					0 баллов	100 баллов
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов	

<p>- на информационных стендах в помещении организации;</p>		<p>- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>
<p>- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации</p>	<p>0 баллов</p>
	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>	<p>- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>
<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>	<p>- отсутствуют</p>	<p>0 баллов</p>
<p>1.2.</p>		<p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p>	<p>100 баллов</p> <p>по 30 баллов за каждый способ</p>

		<p>- электронный сервис (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p> <p>- электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</p> <p>- электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>100 баллов</p>	
<p>1.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>		<p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации</p> <p>1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p> <p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>0-100 баллов</p>	<p>95,68 баллов</p>
<p>Итого по критерию 1</p>					<p>98,27 баллов</p>
<p>2</p>	<p>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</p>				
<p>2.1.</p> <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном</p>		<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p>	<p>- отсутствуют комфортные условия</p>	<p>0 баллов</p>	<p>100 баллов</p>

<p>нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие одного условия 	10 баллов	
		<ul style="list-style-type: none"> - наличие двух условий 	20 баллов	
		<ul style="list-style-type: none"> - наличие трех условий 	40 баллов	
		<ul style="list-style-type: none"> - наличие четырех условий ; 	60 баллов	
		<ul style="list-style-type: none"> - наличие пяти условий 	80 баллов	
		<ul style="list-style-type: none"> - шесть и более условий 	100 баллов	
<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги.</p>				Показатель не оценивается для организаций культуры.
<p>2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфорностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>2.3.1. Удовлетворённость комфорностью предоставления услуг</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	0-100 баллов	92,01 баллов
Итого по критерию 2				96 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	Оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов			
			Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	наличие одного условия	20 баллов			
			Адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	наличие двух условий	40 баллов			
			Сменных кресел-колясок;	наличие трех условий	60 баллов			
			Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	наличие четырех условий	80 баллов			
			0 баллов	100 баллов				
			3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов
						Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	наличие одного условия	20 баллов
						Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	наличие двух условий	40 баллов
						Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	наличие трех условий	60 баллов
60 баллов	60 баллов							

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие четырех условий	80 баллов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	- наличие пяти и более условий доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов 0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 3					
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	99,85 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание	0-100 баллов	99,71 баллов

	при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов 99,56 баллов
Итого по критерию 4				
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).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	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, переведенных в баллы)	100 баллов 100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов 92,88 баллов

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов 99,85 баллов
Итого по критерию 5				98,5 баллов
ИТОГО по всем критериям				94,10 баллов

Предложения по улучшению качества осуществления деятельности организации культуры

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

- доступностью записи на получение услуги:
на официальном сайте организации
посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»: в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры,

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

На основании результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Рамонская централизованная клубная система» и в целях совершенствования работы учреждения, Общественным советом даны следующие предложения по улучшению качества работы:

1. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг путем размещения на сайте учреждения анкеты для опроса граждан или гиперссылки на ее.
2. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайт учреждения.
3. Предпринять меры по созданию условий доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья по всем критериям доступности с учетом потребностей социальной составляющей данной категории потребителей в каждом структурном подразделении данного учреждения.
4. Рассмотреть возможность выделения стоянок для инвалидов (и нанесение вертикальных знаков/горизонтальной разметки). Обеспечить наличие в учреждении сменных кресел – колясок. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
5. Осуществить анализ графика работы учреждения и его структурных подразделений.
6. При составлении Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества учесть предложения и замечания получателей услуг.
7. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры, расположенных в сельской местности.
8. Осуществлять систематический контроль за соблюдением критериев, характеризующих удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг.

ПЕРЕЧЕНЬ

муниципальных учреждений культуры Рамонского муниципального района Воронежской области, в отношении которых будут проводиться мероприятия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Рамонского муниципального района Воронежской области в 2020 году.

№ п/п	Наименование
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Рамонская межпоселенческая центральная библиотека», которое имеет 24 структурных подразделения

ПЛАН

работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Рамонского муниципального района Воронежской области, при администрации Рамонского муниципального района Воронежской области (далее-Общественный совет) на 2020 год

№ п/п	Мероприятие	Срок исполнения	Ответственный
1	Подведение итогов работы за 2019 год и задачи на 2020 год	I квартал 2020	Общественный совет
2	Изучение и обсуждение проектов законов и иных нормативно – правовых актов РФ, Воронежской области по вопросам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (далее – независимая оценка качества)	I квартал 2020	Общественный совет
3	Рассмотрение планов учреждений культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества	II квартал 2020	Общественный совет
4	Формирование и утверждение проекта технического задания организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры (далее – оператор), расположенных на территории Рамонского муниципального района Воронежской области в 2020 году	II квартал 2020	Общественный совет; Отдел по культуре
5	Участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов муниципальных контрактов, заключаемых отделом по культуре администрации Рамонского муниципального района Воронежской области с оператором	постоянно	Общественный совет
6	Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Рамонская межпоселенческая центральная библиотека»	II – III квартал 2020	Общественный совет; организация - Оператор
7	Заслушивание и утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Рамонская межпоселенческая центральная библиотека», предоставленных оператором	III – IV квартал 2020	Общественный совет

8	Анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении муниципального казенного учреждения культуры «Рамонская межпоселенческая центральная библиотека», предоставленных оператором	IV квартал 2020	Общественный совет
9	Предоставление результатов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Рамонская межпоселенческая центральная библиотека» в отдел по культуре администрации Рамонского муниципального района Воронежской области	IV квартал 2020	Общественный совет
10	Разработка и направление в Отдел по культуре администрации Рамонского муниципального района Воронежской области предложений по улучшению деятельности учреждения культуры	IV квартал 2020	Общественный совет
11	Подготовка отчета о деятельности Общественного совета за 2020 год	до января 2021	Общественный совет