

Протокол № 3

Заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Червленовского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области

Дата проведения	15.09.2022г.
Время проведения	11.00-12.00
Место проведения с.Червленое ул. Клубная, д. 7	кабинет главы Червленовского сельского поселения А.П. Хабарова
Председательствующий Секретарь	Молостова Т.А.,
Присутствовали члены Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Червленовского сельского поселения Светлоярского муниципального района	5 человека: Камко Н.В., Актуганова Ю.Н., Петрухин В.А., Молостова Т.А., Савельева Д.Р.
Приглашенные участники заседания	Абдрахманова И.А. директор МКУ «СКДЦ СМ «Гармония» Червленовского сельского поселения»; Ноздрина Н.В..руководитель МКУ Центр социальной и досуговой помощи молодежи «Электроник», руководитель организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий

2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Червленовского сельского поселения Светлоярского муниципального района в 2022 году (приложение 1);

Повестка заседания

1. О рассмотрении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Червленовского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области в 2022 году.

Докладчик: Ноздрин Н.В., руководитель МКУ Центр социальной и досуговой помощи молодежи «Электроник», руководитель организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района Волгоградской области.

2. О размещении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района Волгоградской области на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Докладчик: Абдрахманова И.А. – директор МКУ «СКДЦ СМ «Гармония» Червленовского сельского поселения»

По первому вопросу слушали:

Ноздрин Н.В. ознакомил членов Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района Волгоградской области с результатами независимой оценки оказания услуг учреждениями культуры Червленовского сельского поселения Светлоярского муниципального района в 2022 году. Отметила, что процедуру независимой оценки качества прошло 1 учреждение Червленовского сельского поселения культуры Светлоярского района по 2 направлениям: изучение уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг и мониторинг официальных сайтов учреждений культуры.

Решили:

Заслушав и обсудив повестку заседания, Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района решил:

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. Утвердить:
 - 2.1. результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Червленовского сельского поселения Светлоярского муниципального района в 2022 году (приложение 1);

2.2. итоговый рейтинг оцениваемых учреждениями культуры Червленовского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области (приложение 2);

2.3. предложения по улучшению качества предоставляемых услуг оцениваемых учреждений культуры (приложение 3).

3. Руководителю муниципального учреждения культуры Червленовского сельского поселения Светлоярского муниципального района обеспечить разработку планов, включающих конкретные меры по улучшению качества предоставляемых услуг.

Голосовали «За» - единогласно.

По второму вопросу слушали:

Абдрахманова И.А. ознакомила с работой по размещению информации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района в 2022 году.

Решили:

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. МКУ «СКДЦ СМ «Гармония» Червленовского сельского поселения» обеспечить размещение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района в 2022 году.

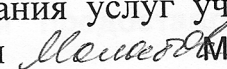
Приложение: на 3-х л.

Председатель

Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Червленовского сельского поселения

 Н.В. Камко

Секретарь Общественного совета

по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Червленовского сельского поселения  Молостова Т.А.,

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ
МКУ «СКДЦ СМ «Гармония» Червленовского сельского поселения»**

По первому критерию: **«Открытость и доступность информации об организации».**

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100) – **90,0**

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – **80,0**

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма подачи электронного обращения. Получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);
- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее (шкала отсутствуют -0/один дистанционный способ взаимодействия -20/два дистанционных способа взаимодействия -40/ три дистанционных способа взаимодействия -60/ четыре дистанционных способа взаимодействия -80/ пять и более дистанционных способов взаимодействия -100) – **90,0**

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) - **95,0**

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 1-100 (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – **91,0**

Итоговое значение рейтинга по критерию – 89,7

По второму критерию **«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе ожидания предоставления услуг».**

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций (шкала отсутствуют комфортные условия -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти условий – 100) – **80,0**

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг) – **100,0**.
Итоговое значение рейтинга по критерию – 90,0

По третьему критерию **«Доступность услуг для инвалидов»**

3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (шкала отсутствуют условия доступности для инвалидов -0/наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти условий -100) – **80,0**

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;
- 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);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (шкала отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти и более условий -100) – **60,0**

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) – **27,0**
Итоговое значение рейтинга по критерию – 56,1

По четвертому критерию **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию культуры обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) – **100,0**

4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги) – **100,0**

4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) – **100,0**

Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (шкала 1-100 в % получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым) – **100,0**

5.2.1 Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры

- наличием и понятностью навигации внутри организации;

- графиком работы организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) – **100,0**

5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) – **100,0**

Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0

Суммарное итоговое значение рейтинга – 87,16

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

Учреждение	Итоговый показатель	Открытость	Комфорт.	Доступность услуг	Доброжелательность	Удовлетворенность
Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурный, досуговый центр семьи и молодежи «Гармония» Червленовского сельского поселения»	87,16	89,7	90,0	56,1	100,0	100,0

Итоговый рейтинг оцениваемых учреждений культуры

Червленовского сельского поселения

Организация	Количество баллов	Место рейтинга
МКУ «СКДЦ СМ «Гармония» Червленовского сельского поселения	87,16	-

Предложения по улучшению качества предоставляемых услуг оцениваемых учреждений культуры Червленовского сельского поселения

МКУ «СКДЦ СМ «Гармония» Червленовского сельского поселения»

1. Принять меры по совершенствованию сайта учреждения, разместить недостающую информацию по нормативно-правовым документам, о деятельности структурных подразделений учреждения.
2. Участвовать в конкурсных и проектных мероприятиях, по итогам которых предоставляются средства на материально-техническое оснащение учреждений.