

Протокол № 2

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

Дата проведения	30.09.2025г.
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., Василенко Л.Н., Молостова Т.А., Фролов Е.Е.
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

Повестка заседания

1. О рассмотрении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Червленовского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области в 2025 году.

Докладчик: Ноздрина 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:

Ноздрина Н.В. ознакомила 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 2025 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 2025 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 2025 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 2025 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»**

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

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации - 90 баллов * 30% - **27 баллов.**

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами – 90,0

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами – 90,0

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - 100 баллов * 30% - **30 баллов.**

1.2.1 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия – 100,0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры - 91 баллов * 40% - **36,4 баллов.**

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры.

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 93,4

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

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг – **100,0.**

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до

организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти – 100,0

2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – **100,0**

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос – 100,0.

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки - 100

3. По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов * 30% - **24 балла**.

3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 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 социальной сферы – $4 \cdot 20 = 80$ баллов * 30% - **24 балла**;

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов * 40% - **24 балла**.

3.2.1 - Наличие в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому – $3 \cdot 20$ баллов = $60 \cdot 40\%$ - **24 балла**

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - **16,5 баллов**.

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - 55 баллов * 30% - **16,5 баллов**.

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 64,5

4. По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – **100,0**.

4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 100,0.

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – **100,0**.

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы – 100,0.

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – **100,0**.

4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100,0.

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 100,0

5. По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. 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. 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. 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 в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 100,0.

Суммарное итоговое значение рейтинга – 91,58

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»	91,58	93,4	100,0	64,5	100,0	100,0

Итоговый рейтинг оцениваемых учреждений культуры

Червленовского сельского поселения

Организация	Количество баллов	Место рейтинга
МКУ «СКДЦ СМ «Гармония» Червленовского сельского поселения	91,58	-

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.