

ПРОТОКОЛ № 2
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры и образования муниципального образования Апшеронский район

г. Апшеронск,
ул. Коммунистическая, д. 17,
зал заседаний администрации

01 декабря 2020 года
14 ч. 00 мин.

Участники заседания:

Председатель: Бесштанова Зинаида Юрьевна, председатель Апшеронской районной территориальной организации общероссийского профессионального союза работников государственных учреждений и общественного обслуживания Российской Федерации.

Заместитель председателя: Прокопчук Вера Михайловна, председатель Апшеронской районной организации Краснодарской краевой организации общероссийской общественной организации «Всероссийского общества инвалидов»

Секретарь: Дюбина Галина Павловна, председатель Апшеронской районной территориальной организации Профсоюза работников народного образования и науки Российской Федерации.

Члены:

Тищенко Владимир Николаевич, заместитель председателя Апшеронской районной организации Краснодарской краевой общественной организации ветеранов (пенсионеров, инвалидов) войны, труда Вооруженных Сил и правоохранительных органов

Давлятов Арслан Рахматович, председатель Апшеронской местной организации всероссийского общества слепых

ПОВЕСТКА ДНЯ:

О рассмотрении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями муниципального образования Апшеронский район, оказывающими услуги в сфере культуры, в отношении которых проводится оценка качества работы в 2020 году.

СЛУШАЛИ:

О рассмотрении результатов независимой оценки качества условий оказания

услуг муниципальными учреждениями муниципального образования Апшеронский район, оказывающими услуги в сфере культуры, в отношении которых проводится оценка качества работы в 2020 году.

ВЫСТУПИЛИ:


Бесштанова Зинаида Юрьевна, председатель Апшеронской районной территориальной организации общероссийского профессионального союза работников государственных учреждений и общественного обслуживания Российской Федерации, сослалась на статью 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» в редакции Федерального закона от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ. В соответствии с указанной статьей закона, с учетом информации, представленной оператором, Общественным советом по проведению независимой оценки рассмотрены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры и подготовлены предложения об улучшении качества их деятельности.

ПОСТАНОВИЛИ:

Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями муниципального образования Апшеронский район, оказывающими услуги в сфере культуры, в отношении которых проводится оценка качества работы в 2020 году и передать для рассмотрения Уполномоченному органу Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Апшеронский район и Предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры. (Приложения № 1, № 2, № 3)

Бесштанова Зинаида Юрьевна. Заключительное слово. Благодарит всех за активную работу. Очередное заседание постоянно действующего Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры и образования муниципального образования Апшеронский район, объявляется закрытым.

Председатель общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры и образования муниципального образования Апшеронский район

 З.Ю.Бесштанова

Секретарь



Г.П.Дюбина

**Результаты (Рейтинги)
независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями
муниципального образования Апшеронский район
в сфере культуры в 2020 году**

Таблица 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казенное учреждение Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Городской кино-досуговый центр Апшеронск»	98,85	100,00	1
5. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Куринского сельского поселения Апшеронского района	95,25	100,00	2
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурное объединение» Черниговского сельского поселения Апшеронского района	94,23	100,00	3
6. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Тверского сельского поселения Апшеронского района	90,77	100,00	4
4. Муниципальное казенное учреждение «Культуры, библиотечного обслуживания и туризма» Нижегородского сельского поселения	85,69	100,00	5
3. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Отдаленного сельского поселения	75,54	100,00	6

Таблица 2

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казенное учреждение Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Городской кино-досуговый центр Апшеронск»	100,00	100,00	1
6. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Тверского сельского поселения Апшеронского района	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Отдаленного сельского поселения	99,92	100,00	2
4. Муниципальное казенное учреждение «Культуры, библиотечного обслуживания и туризма» Нижегородского сельского поселения	99,83	100,00	3
5. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Куринского сельского поселения Апшеронского района	98,92	100,00	4
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурное объединение» Черниговского сельского поселения Апшеронского района	97,50	100,00	5

Таблица 3

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Куринского сельского поселения Апшеронского района	89,00	100,00	1
6. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Тверского сельского поселения Апшеронского района	88,00	100,00	2
2. Муниципальное казенное учреждение Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Городской кино-досуговый центр Апшеронск»	86,00	100,00	3
4. Муниципальное казенное учреждение «Культуры, библиотечного обслуживания и туризма» Нижегородского сельского поселения	86,00	100,00	
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурное объединение» Черниговского сельского поселения Апшеронского района	82,00	100,00	4
3. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Отдаленного сельского поселения	72,50	100,00	5

Таблица 4

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казенное учреждение Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Городской кино-досуговый центр Апшеронск»	100,00	100,00	1
5. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Куринского сельского поселения Апшеронского района	100,00	100,00	
6. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Тверского сельского поселения Апшеронского района	100,00	100,00	
3. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Отдаленного сельского поселения	99,93	100,00	2
4. Муниципальное казенное учреждение «Культуры, библиотечного обслуживания и туризма» Нижегородского сельского поселения	99,93	100,00	
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурное объединение» Черниговского сельского поселения Апшеронского района	99,87	100,00	3

Таблица 5

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Отдаленного сельского поселения	99,97	100,00	1
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурное объединение» Черниговского сельского поселения Апшеронского района	99,95	100,00	2
4. Муниципальное казенное учреждение «Культуры, библиотечного обслуживания и туризма» Нижегородского сельского поселения	99,90	100,00	3
5. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Куринского сельского поселения	99,90	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Апшеронского района			
2. Муниципальное казенное учреждение Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Городской кино-досуговый центр Апшеронск»	99,88	100,00	4
6. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Тверского сельского поселения Апшеронского района	99,88	100,00	

Таблица 6

Полный рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Апшеронского района Краснодарского края

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное казенное учреждение Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Городской кино-досуговый центр Апшеронск»	96,95	100,00	1
Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Куринского сельского поселения Апшеронского района	96,61	100,00	2
Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Тверского сельского поселения Апшеронского района	95,73	100,00	3
Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурное объединение» Черниговского сельского поселения Апшеронского района	94,71	100,00	4
Муниципальное казенное учреждение «Культуры, библиотечного обслуживания и туризма» Нижегородского сельского поселения	94,27	100,00	5
Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Отдаленного сельского поселения	89,57	100,00	6

Председатель
Секретарь




З.Ю.Бесштанова
Г.П.Дюбина

**Сводные результаты
независимой оценки качества оказания услуг муниципальными
учреждениями муниципального образования Апшеронский район
в сфере культуры в 2020 году**

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций культуры на территории Апшеронского района Краснодарского края, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение интегрального показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Данный показатель рассчитывается для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций культуры, а также в разрезе отдельных учреждений.

Результаты проведенного социологического исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры дают основание сделать следующие выводы: полученная интегральная оценка качества услуг учреждений культуры является высокой и составляет суммарно 94,64 балла из 100 возможных.

Представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Апшеронского района Краснодарского края.

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало Муниципальное казенное учреждение Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Городской кино-досуговый центр Апшеронск» 96,95 балла.

На втором месте по значению интегрального показателя Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Куринского сельского поселения Апшеронского района 96,61 балла.

Третье место у Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Тверского сельского поселения Апшеронского района 95,73 балла.

По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Апшеронский район следует отметить следующие замечания и предложения потребителей услуг организаций культуры:

Организация	Замечания и предложения
Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурное объединение» Черниговского сельского поселения Апшеронского района	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие санузла в здании учреждения. - необходимость проведения ремонта актового зала и обновление мебели
Муниципальное казенное учреждение Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Городской кино-досуговый центр Апшеронск»	<ul style="list-style-type: none"> - показ художественных фильмов - проведение молодежных дискотек
Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Отдаленного сельского поселения	<ul style="list-style-type: none"> - установка спутникового интернета - необходимость проведения ремонта большого зала клуба - капитальный ремонт всего здания. - установить видеокамеры. - открыть живой уголок. - приобрести новые костюмы для детей и взрослых. - установить пандусы - благоустройство территории детской площадки - обновление музыкальной аппаратуры - приобретение инвентаря для спортивных мероприятий
Муниципальное казенное учреждение «Культуры, библиотечного обслуживания и туризма» Нижегородского сельского поселения	<ul style="list-style-type: none"> - проведение ремонта в помещении библиотеки - пополнение книжных запасов библиотеки - расширить подписку печатных изданий в библиотеке - провести ремонт детской площадки возле клуба - улучшить материально - техническую базу учреждения - приобретение новых музыкальных инструментов - показ фильмов, мультфильмов для детей - проведение танцевальных вечеров, дискотек для молодежи - проведение спортивных соревнований для молодежи - обновление газетных материалов библиотеки - провести интернет в клуб - обновить репертуарный план коллективов - открыть кружок прикладного творчества для детей, с проведением детских конкурсов
Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Куринского сельского поселения Апшеронского района	<ul style="list-style-type: none"> -обустроить детскую игровую площадку рядом с клубом - провести стабильный высокоскоростной интернет - необходимость ремонта клуба - обновить мебель - показ фильмов для населения - обновить аппаратуру - приобрести лицензированное программное обеспечение для обработки фото и видео материалов. - проведение дискотек для молодежи
Муниципальное казенное	- ремонт малого зала

Организация	Замечания и предложения
учреждение «Социально-культурное объединение» Тверского сельского поселения Апшеронского района	- приобрести кондиционеры - показ фильмов для населения

К числу общих можно отнести следующие замечания по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Апшеронский район:

1. Отсутствие на сайте организации культуры полной информации, недостаточное структурирование информации, размещение информации в специальных областях Интернет, к которым может не быть доступа у посетителей сайта.

2. Несвоевременное обновление информации на сайтах организаций культуры.

3. Недостаточность и некомфортность условий для оказания услуг инвалидам и людям с ОВЗ.

4. Устаревшая материально-техническая база организаций.

Председатель

З.Ю.Бесштанова

Секретарь

Г.П.Дюбина

**Сводные предложения
по улучшению качества оказания услуг
по результатам проведения независимой оценки качества условий
оказания услуг муниципальными учреждениями муниципального
образования Апшеронский район в сфере культуры в 2020 году**

Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки **критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры на информационных стендах в помещениях организаций.

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организаций в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

3. Для обеспечения наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки **критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

1. Оборудовать помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организациях.

2. 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)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организаций культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия **«Комфортность условий предоставления услуг»:**

1. Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти
- доступностью записи на получение услуги на официальном сайте организации посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

Среди предложений, отмеченных респондентами, получателями услуг организаций культуры можно обобщенно выделить следующие:

1. **Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурное объединение» Черниговского сельского поселения Апшеронского района:**

- оборудовать учреждение культуры санитарно-гигиеническим помещением;
- проведение ремонта актового зала;
- рассмотреть возможность улучшения материально-технического оснащения, обновление мебели в учреждении.

2. **Муниципальное казенное учреждение Апшеронского городского поселения Апшеронского района «Городской кино-досуговый центр Апшеронск»:**

- организовать показ художественных фильмов;
- проведение молодежных дискотек.

3. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Отдаленного сельского поселения:

- провести интернет в клуб;
- установить видеокамеры;
- приобрести новые костюмы для детей и взрослых;
- установить пандусы;
- обновление музыкальной аппаратуры;

4. Муниципальное казенное учреждение «Культуры, библиотечного обслуживания и туризма» Нижегородского сельского поселения

- проведение ремонта в помещении библиотеки;
- пополнение книжных запасов библиотеки;
- расширить подписку печатных изданий в библиотеке;
- провести ремонт детской площадки возле клуба;
- показ фильмов, мультфильмов для детей;
- проведение танцевальных вечеров, дискотек для молодежи;
- провести интернет в клуб;
- обновить репертуарный план коллективов;
- открыть кружок прикладного творчества для детей, с проведением детских конкурсов.

5. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Куринского сельского поселения Апшеронского района

- провести стабильный высокоскоростной интернет;
- проведение ремонта клуба;
- обновление мебели в учреждении;
- организовать показ фильмов для населения;
- обновление музыкальной аппаратуры;
- приобрести лицензированное программное обеспечение для обработки фото и видео материалов;
- проведение дискотек для молодежи.

6. Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурное объединение» Тверского сельского поселения Апшеронского района:

- проведение ремонта малого зала;
- приобрести кондиционеры;
- организовать показ фильмов для населения.

Обобщив результаты проведенной НОК и пожелания потребителей услуг, можно дать следующие рекомендации для учреждений культуры.

1. Провести самообследование полноты представления информации на сайте, по его результатам переформатировать структуру и содержание разделов, вкладок на сайте с целью устранения переизбытка или восполнения дефицита информации.

2. Проверить правильность наименования и соблюдение требований расположения всех подразделов раздела.

3. Проверить наличие в каждом подразделе необходимого объема информации и документов.

4. Проводить системную работу по созданию условий для предоставления услуг инвалидам и людям с ОВЗ.

5. Создать раздел (страницу) на сайте организации для размещения информации о деятельности организации культуры по работе с людьми с ОВЗ и инвалидами.

6. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг организацией.


7. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

8. Создать возможность (особенно для удаленных организаций культуры) доступа в сеть Интернет и возможность создания собственного сайта.

Основными направления улучшения интегральных показателей являются:

- обновление материально-технической базы организаций культуры;
- совершенствование работы сайтов организаций культуры;
- повышение комфортности условий предоставления услуг организациями культуры;
- повышение комфортности условий предоставления услуг организациями культуры инвалидам и людям с ОВЗ.

Председатель
Секретарь



З.Ю.Бесштанова
Г.П.Дюбина