**Протокол № 2**

**Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Дата проведения** | 01.09.2021г. |
| **Время проведения** | 11.00-12.00 |
| **Место проведения** | кабинет заместителя главы администрации Г.Г.Реуцкова |
| **Председательствующий Секретарь** | Попова Г.Н.. |
| **Присутствовали** |  |
| **члены Общественного**  **совета по независимой**  **оценке качества оказания**  **услуг учреждениями**  **культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района** | 5 человек  Любушкин С. Н, Отец Георгий,  ПоповаГ.Н.,Сегреева Т.Г., Стрельникова Е.В. |
| **Приглашенные участники**   **заседания** | 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.  НиткаС.А. – директор МКУК «КДО Райгородского сельского поселения |

**Повестка заседания**

1. О рассмотрении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района Волгоградской области в 2021 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.

1. 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](http://www.bus.gov.ru)

*Докладчик:* НиткаС.А. – директор МКУК «КДО Райгородского сельского поселения

**По первому вопросу слушали:**

Ноздрина Н.В. ознакомила членов Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждением культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области с результатами независимой оценки оказания услуг учреждениями культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района в 2021 году. Отметила, что процедуру независимой оценки качества прошло 1 учреждение культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района по 2 направлениям: изучение уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг и мониторинг официального сайта учреждения культуры.

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

1. Информацию докладчика принять к сведению.

2. Утвердить:

2.1. результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениием культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района в 2021 году (приложение 1);

2.2. итоговый рейтинг оцениваемого учреждения культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области (приложение 2);

2.3. предложения по улучшению качества предоставляемых услуг оцениваемого учреждения культуры (приложение 3).

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

**Голосовали «За» - единогласно. По второму вопросу слушали:**  Нитка С.А., которая ознакомила с работой по размещению информации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района в 2021 году.

**Решили:**

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. Ответственному –Нитка С.А. обеспечить размещение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района в 2021 году.

Приложение: на 4 л.

Председатель Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области Любушкин Сергей Николаевич

Секретарь Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Райгороского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области Попова Галина Николаевна

Приложение 1

В ходе проведения оценки качества условий оказания услуг исследовано 1 учреждение.

Таблица 1. Сведения о количестве опрошенных

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Кол-во опрошенных чел. |
| 1. | МКУК «КДО Райгородского сельского поселения » | 150 |

По результатам анкетирования получателей услуг организаций в соответствии с установленными критериями были получены следующие результаты.

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

* + 1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала1-100) - **50,0** 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) – **45,0** 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) – **42,0** 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) - **48,0** 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) –**43,0 Итоговое значение рейтинга по критерию – 44,3**

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) – **35,0**

2.2.1. Время ожидания предоставления услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно) –**60,0**

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг) – **41,0.**

**Итоговое значение рейтинга по критерию – 45,3**

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) –**20,0**

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) – **20,0**

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (шкала1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) – **25,0**

**Итоговое значение рейтинга по критерию – 21,7**

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) – **90,0**

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) – **85,0**

**Итоговое значение рейтинга по критерию – 91,6**

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) – **92,0**

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) – **80,0**

5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) – **75,0**

**Итоговое значение рейтинга по критерию – 82,33**

**Суммарное итоговое значение рейтинга – 57,04**

Приложение 2

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | **Итоговый показатель** | Открытость | Комфорт. | Доступность услуг | Доброжела  тельность | Удовлетворен  ность |
| МКУК «КДО Райгородского сельского поселения» | 57,04 | 44,3 | 45,3 | 21,7 | 91,6 | 82,33 |

Приложение 3

**Предложения по улучшению качества предоставляемых услуг оцениваемых учреждения культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области**

**МКУК «КДО Райгороского сельского поселения»**

1. Принять меры по совершенствованию сайта учреждения, разместить недостающую информацию по нормативно-правовым документам, о деятельности структурных подразделений учреждения.
2. Принять меры по доступности услуг для инвалидов.
3. Обратить внимание на формирование графика проведения мероприятий и кружковых занятий.