

Протокол № 2
заседания Общественного совета при администрации городского округа
«Город Чита» по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры

10 апреля 2023 года

г. Чита

Список присутствующих членов Общественного совета:

1. Зарубина Екатерина Андреевна
2. Кузнецова Валентина Петровна
3. Донская Татьяна Александровна
4. Хафизова Галина Александровна
5. Снопкова Анна Сергеевна
6. Белимов Александр Михайлович

Повестка заседания:

1. Утверждение итогов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры, подведомственных комитету культуры администрации городского округа «Город Чита» на основе данных предоставленных организацией-оператором в соответствии с утверждёнными показателями оценки.

2. Определение рейтинга учреждений, в соответствии с ранее утверждённым перечнем, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг.

3. Подготовка предложений по совершенствованию деятельности учреждений, подведомственных комитету культуры администрации городского округа «Город Чита» по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями культуры

4. Разное.

Ход заседания:

1. Слушали информацию Антиповой Юлии Андреевны, ведущего специалиста комитета культуры, которая довела результаты исследований по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями культуры организацией-оператором Государственное учреждение «Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

Решили:

- Утвердить итоги независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на основе данных, предоставленных организацией-оператором в соответствии с утверждёнными показателями оценки (приложение №1),

- Утвердить рекомендации по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на основе данных исследований предоставленных организацией-оператором в соответствии с утверждёнными показателями оценки (приложение №2);

- Провести расширенное заседание Общественного совета с приглашением руководителей учреждений, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг 2021 году в целях обсуждения проблемных вопросов организации работы учреждений, выявленных в ходе проведения исследований, а также, в целях подготовки дополнительных рекомендаций и предложений для комитета культуры администрации городского округа «Город Чита» по устранению выявленных недостатков.

«За» - 6. «Против» - нет «Воздержался» - нет.

2. Решили:

Утвердить следующий рейтинг учреждений по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году - учреждения культуры:

1. МАУК КДЦ «Спутник» - 88 баллов
2. МБУК КДЦ «Мир» - 84 баллов
3. МБУК ЦБС - 94 баллов

«За» - 6. «Против» - нет «Воздержался» - нет.

3. Решили:

Подготовить дополнительные предложения по совершенствованию деятельности учреждений, подведомственных комитету культуры администрации городского округа «Город Чита» по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры по итогам проведения дополнительного заседания Общественного совета с приглашением руководителей учреждений, в отношении которых проводилась оценка.

«За» - 6. «Против» - нет «Воздержался» - нет.

Председатель Общественного совета



Зарубина Е.А.

Секретарь Общественного совета



Кузнецова В.П.

Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры

МАУК КДЦ «Спутник»

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	18
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных	100 баллов	40%	38,8

	стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого				87
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»²			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50
Итого				100
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. ³	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	18
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими,	100 баллов	40%	16

	включая: - 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) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	30%	27
Итого				61
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»²			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при	100 баллов	20%	11,8

	использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого				92
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»²			
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)	100 баллов	30%	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50
Итого				100
ИТОГО				88

МБУК КДЦ «Мир»

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	22,2

1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	29
Итого				78
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»²			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей)	100 баллов	50%	49

	услуг)			
Итого				99
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. ³	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	12
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40%	16
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	25
Итого				53
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»²			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	100 баллов	40%	39,2

	работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	39,2
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	13,6
Итого				92
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»²			
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)	100 баллов	30%	29
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	19
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	49
Итого				97
ИТОГО				84

МБУК ЦБС г. Читы

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	12,9
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	38,4
Итого				81
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»²			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для	100 баллов	50%	50

	предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	49
Итого				99
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. ³	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	24
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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)	100 баллов	40%	40

	услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	28
Итого				92
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»²			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	39
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа	100 баллов	20%	18

	опрошенных получателей услуг)			
Итого				98
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»²			
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)	100 баллов	30%	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	19,8
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	49,5
Итого				99
ИТОГО				94

Рекомендации
по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры в 2023 году

Рекомендовать Комитету культуры администрации городского округа "Город Чита"

1. Рассмотреть возможность принятия мер, направленных на улучшение в организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок. Дублирования 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; альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и т.д. Оборудования территории с учетом доступности для инвалидов, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок. Модернизации зданий, капитального ремонта.

2. Провести контрольные мероприятия по оценке наполняемости официальных сайтов учреждений культуры, обеспечения открытости информации о деятельности организации, нормативных документов в сфере культуры.

3. По итогам независимой оценки качества оказания услуг, обобщить опыт и полученные результаты, провести совещание с руководителями подведомственных учреждений культуры, по вопросам разработки решений, направленных на улучшение качества условий оказания услуг.

Руководителям учреждений культуры:

Привести информацию, содержащуюся на официальных сайтах, в соответствие с действующим законодательством. Принять меры по улучшению качества оказания услуг по следующим критериям оценки:

1. «Открытость и доступность информации об организации»

Директорам МАУК Культурно-досуговый центр «Спутник», МБУК Культурно-досуговый центр «Мир», МБУК ЦБС г. Читы привести в

соответствие с требованиям статьи 36.2. Федерального закона «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. От 05.12.2017), приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», стенд и официальный сайт организации, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.

Директору МБУК КДЦ «Мир» актуализировать данные по работе на официальном сайте КДЦ «Мир», так как последние изменения датированы 2021 годом, обеспечить функционирование работы официального сайта.

Директорам МАУК Культурно-досуговый центр «Спутник», МБУК Культурно-досуговый центр «Мир», МБУК ЦБС г. Читы Обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству.

2. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Директорам МАУК Культурно-досуговый центр «Спутник», МБУК Культурно-досуговый центр «Мир», МБУК ЦБС г. Читы принять меры по улучшению условий для получения услуг для инвалидов, обеспечить прохождение работниками организаций обучения (инструктирования) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

3. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников»

Директорам МАУК Культурно-досуговый центр «Спутник», МБУК Культурно-досуговый центр «Мир», привести в соответствие организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

4. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Директорам МАУК Культурно-досуговый центр «Спутник», МБУК Культурно-досуговый центр «Мир» провести инструктаж работников учреждений по работе при использовании дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг.