

ПРОТОКОЛ №4
заседания Общественного совета при управлении культуры
Белохолуницкого района по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг учреждениями культуры при управлении культуры
Белохолуницкого района Кировской области

от 27.11.2020

Присутствовали:

Председатель совета: Тарасова Г.Н.

Члены совета:

Авилова А.В., Стерлягов В.Н., Кинчин Н.М., Сорокожердьева С. Ф.

Приглашенные:

Шабалина Н.Н., вед. специалист управления культуры Белохолуницкого района

Повестка дня:

1. Рассмотрение результатов НОК оператора - ООО ИЦ «НОВИ».
2. Проведение НОК условий оказания услуг МБУК «Белохолуницкая ЦБ» в 2020 году с учетом информации, представленной оператором.

1. Со вступительным словом выступила Шабалина Н.Н., вед. специалист управления культуры Белохолуницкого района, проинформировала о поступившем отчете от оператора ООО ИЦ «НОВИ»; который представила на рассмотрение Общественного совета: протокол № 2, итоговая таблица, доля респондентов, рейтинг учреждений.

2. Тарасова Г.Н. предложила всем членам Общественного совета ознакомиться с информацией отчета оператора ООО ИЦ «НОВИ», далее Общественный совет приступил к проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры – МБУК «Белохолуницкая ЦБ».

ИТОГИ (принято решение):

1. Принять информацию Отчета оператора к сведению и использовать данные материалы в работе Общественного совета, провести независимую оценку качества условий оказания услуг организацией культуры Белохолуницкого района - МБУК «Белохолуницкая ЦБ» (на основании Протокола №2, итоговая таблица, доля респондентов, рейтинг учреждений оператора ООО ИЦ «НОВИ»).

2. Утвердить количественные значения показателей, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Белохолуницкая ЦБ» в 2020 году (Приложение 1).

3. Утвердить основные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Белохолуницкая ЦБ» в 2020 году (Таблицу количественных результатов) (Приложение 2).

4. Утвердить основные недостатки в деятельности МБУК «Белохолуницкая ЦБ» в 2020 году (Приложение 3).

5. Утвердить выводы и предложения по улучшению качества деятельности МБУК «Белохолуницкая ЦБ» (Приложение 4).

6. Решения Общественного совета (все результаты НОК и предложения по улучшению качества деятельности МБУК «Белохолуницкая ЦБ») представить в управление культуры Белохолуницкого района.

Председатель совета:	Тарасова Г.Н.	
Члены совета:	Авилова А. В.	Кинчин Н.М.
	Стерлягов В. Н	Сорокожердьева С. Ф.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБУК «Белохолуницкая ЦБ» в 2020 году**

(ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ)

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Белохолуницкая центральная библиотека»

Регион: Кировская область

Адрес: 613200, Кировская область, г. Белая Холуница, ул. Здравоохранения, д. 1

Ф.И.О. руководителя: Худякова Людмила Анатольевна

Контактный телефон: 8(83364)4-15-02

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: октябрь-ноябрь 2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	87,31 баллов
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет":	

	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		13	11	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		60 баллов
	- телефона;	- телефона;	2 из 4 оцениваемых индикаторов		
	- электронной почты;	- электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для 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).	- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).				
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	97,28 баллов
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	573	567	

		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	478	457	
	Итого по критерию 1				83,1 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг: 7 из 8 оцениваемых индикаторов		100 баллов
- 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 организации;				
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	97,67 баллов
			600	586	
	Итого по критерию 2				98,83 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:	0 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	0 из 5 оцениваемых индикаторов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;		
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	60 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	3 из 6 оцениваемых индикаторов	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- 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);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;			

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);			
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- 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).		Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	87,5 баллов
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	32	28	
Итого по критерию 3					50,25 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	597	99,5 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное	600	599	99,83 баллов

	обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	оказание услуги при обращении в организацию			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	600	100 баллов
Итого по критерию 4					99,73 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
	Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг:	
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).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	600	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры	600	590	98,33 баллов
		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	598	99,67 баллов
Итого по критерию 5					99,5 баллов
ИТОГО по всем критериям					86,28 баллов

**Результаты
независимой оценки качества условий оказания услуг
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Белохолуницкая центральная библиотека» в 2020 году**

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (баллы)					Итоговая Оценка
Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Удовлетворённость качеством оказания услуг	
1	2	3	4	5	6 = (1+2 + 3 + +4+5):5
83,1	98,83	50,25	99,73	99,5	86,28

Основные недостатки в деятельности МБУК «Белохолуницкая ЦБ» в 2020 году

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

Доступность записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- 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)
-

Выводы и предложения по улучшению качества деятельности МБУК «Белохолуницкая ЦБ»

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации 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", в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Доступностью записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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)
-