

## ПРОТОКОЛ № 4 от 20.11.2023 г.

заседания **Общественного Совета**, по проведению независимой оценке качества оказания услуг учреждением культуры, расположенным на территории Первомайского сельского поселения Ремонтненского района Ростовской области (далее Совет НОК)

**Место проведения:**

Актовый зал МБУК «Первомайский СДК»

**На заседании присутствовали:**

**Председатель общественного совета: Коскин В.И.**

**Секретарь: Бугакова Г.Н.**

**Присутствовали:**

1. Литвинова Г.Н.
2. Репкин И.Ф.
3. Бербенцева Г.И.

**Повестка дня:**

1. Ознакомление с нормативными документами, по независимой оценке, качества условий оказания услуг организациями культуры.
2. Изучение методики расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры.
3. Рассмотрение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Первомайский СДК» по показателям, характеризующим критерии оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры.

**Вопрос 1. Ознакомление с нормативными документами, по независимой оценке, качества условий оказания услуг учреждений культуры.**

Члены Общественного Совета по НОК ознакомились с нормативными документами:

1) Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (Статья 36.1. «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры»).

2) Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

3) Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 № 51132).

4) Приказ Министерства культуры Российской Федерации 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» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.05.2015 № 37187).

5) Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 344н от 31 мая 2018 г. «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

6) Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**Вопрос 2. Члены Общественного совета по НОК изучили методику расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры.**

Методика предполагает следующий порядок проведения НОКУОУОК (рисунок 1):

I. Описание объектов НОКУОУОК (общая характеристика объектов НОКУОУОК).

II. Описание выборки социологического опроса получателей услуг организаций культуры.

III. Определение значений показателей открытости и доступности информации об организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 1 (Приложение 1) – Открытость и доступность информации об организации культуры.

Оценивание значения показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» осуществляется в форме мониторинга сайта организации культуры и мониторинга размещения информации на информационных стендах в помещении организации.

Для мониторинга сайтов и информационных стендов используется перечень сведений об организации культуры, которые должны быть представлены на её информационных стендах и на официальном сайте (Приложением 2 – Объем информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах). Балльная оценка выставляется по результатам мониторинга сайтов и стендов в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 1.1).

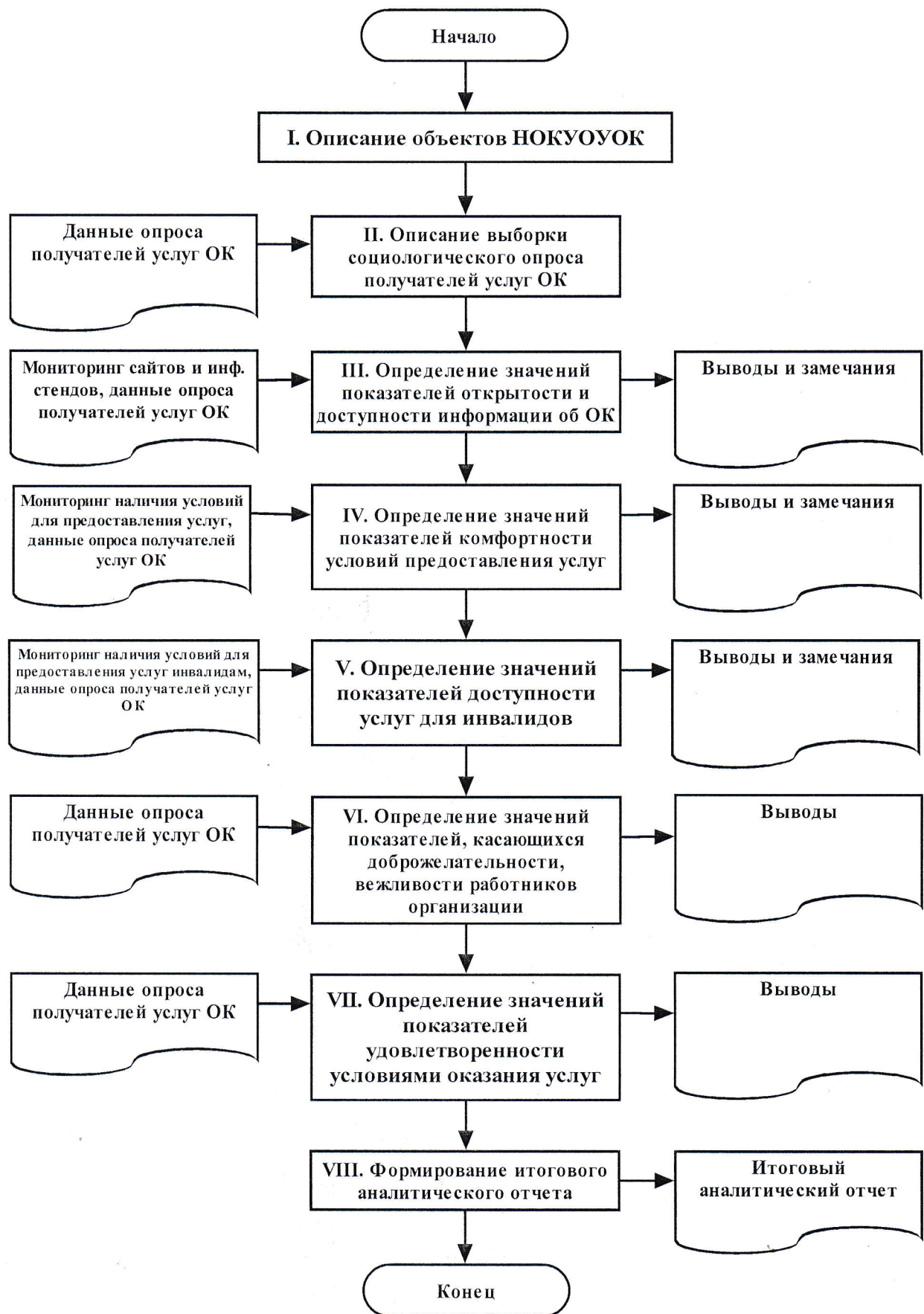


Рисунок 1 – Порядок проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Оценивание значения показателя 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» осуществляется в форме мониторинга сайта организации культуры. Балльная оценка выставляется по результатам мониторинга сайта в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 1.2).

Оценка значения показателя 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»» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Открытость и доступность информации об организации культуры» получается оценка значения интегрального показателя по разделу 1. Максимально возможное значение интегрального показателя, которое организация культуры может набрать по разделу 1 – 100 баллов.

IV. Определение значений показателей комфортности условий предоставления услуг. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 2 (Приложение 1) – Комфортность условий предоставления услуг.

Оценивание раздела 2 проводится по 2-м показателям, характеризующим в совокупности комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры.

Оценивание значения показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 2.1).

Оценка значения показателя 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»

осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 2.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Комфортность условий предоставления услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 2. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 2 – 100 баллов.

V. Определение значений показателей доступности услуг для инвалидов. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 3 (Приложение 1) – Доступность услуг для инвалидов.

Оценивание раздела 3 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности доступность услуг для инвалидов.

Оценивание значения показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» осуществляется в форме мониторинга оборудования территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов. Балльная оценка выставляется по правилам, изложенными в Приложении 1 (п. 3.1).

Оценивание значения показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Балльная оценка выставляется по правилам, изложенными в Приложении 1 (п. 3.2).

Оценка значения показателя 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг-инвалидов организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 3.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доступность услуг для инвалидов» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 3. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 3 – 100 баллов.

VI. Определение значений показателей, касающихся доброжелательности, вежливости работников организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 4 (Приложение 1) – Доброжелательность, вежливость работников организации.

Оценивание раздела 4 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью и вежливостью персонала организаций культуры.

Оценка значений показателей раздела 4 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (пп. 4.1-4.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доброжелательность, вежливость работников организации» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 4. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 4 – 100 баллов.

VII. Определение значений показателей удовлетворенности условиями оказания услуг. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 5 (Приложение 1) – Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценивание раздела 5 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценка значений показателей раздела 5 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (пп. 5.1-5.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 5. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 5 – 100 баллов.

Итоговое значение *интегрального показателя качества* условий оказания услуг организациями культуры рассчитывается как сумма значений частных показателей по разделам 1-5 (Приложение 1), которое используется для ранжирования организаций культуры и формулирования выводов.

*Показатель (результат) оценки качества* по каждой организации рассчитывается как частное от деления значения интегрального показателя качества на количество разделов (укрупненных показателей) в применяемой методике (т. е., на 5).

Определение значений ряда показателей по разделам 1-5 осуществляется в рамках проводимого социологического исследования.

**Вопрос 3. Рассмотрение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Первомайский СДК» по показателям, характеризующим критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.**

Численность респондентов	355			
Численность получателей услуг	25526			
Доля респондентов	1,4			
<b>1. Критерий открытости и доступности информации об организации</b>				
<b>1.1 Соответствие информации о деятельности</b>				
1.1.1 Соответствие информации о деятельности - стенды				
Объем информации на стендах	27	/	29	93,1 баллы
1.1.2 Соответствие информации о деятельности - сайт				

	Объем информации на сайтах	17	/	25	68	баллы
<b>1.2</b>	<b>Наличие на официальном сайте</b>					
1.2.1	Наличие и функционирование на сайте Количество функционирующих дистанционных способов	3	X	30	90	баллы
<b>1.3</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью</b>					
1.3.1	Удовлетворенность - стенды Число получателей услуг, удовлетворенных	348	/	355	98	баллы
1.3.2	Удовлетворенность - сайт Число получателей услуг, удовлетворенных	352	/	355	99,2	баллы
<b>2.</b>	<b>Критерий комфортности условий предоставления услуг</b>					
<b>2.1</b>	<b>Обеспечение в организации комфортных условий</b>					
2.1.1	Наличие комфортных условий Количество комфортных условий	4	X	20	80	баллы
<b>2.3</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью</b>					
2.3.1	Удовлетворенность - комфортность Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью	306	/	355	86,2	баллы
<b>3.</b>	<b>Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					
<b>3.1</b>	<b>Оборудование помещений организации</b>					
3.1.1	Наличие в помещениях организации Количество условий доступности	2	X	20	40	баллы
<b>3.2</b>	<b>Оборудование в организации условий доступности</b>					
3.2.1	Наличие в организации условий доступности					



	Количество условий доступности	3	X	20	60	баллы
<b>3.3</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</b>					
3.3.1	Удовлетворенность - доступность услуг для инвалидов Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью	30	/	74	40,5	баллы
<b>4.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации (ДиВ)</b>					
<b>4.1</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных ДиВ - первичный контакт</b>					
4.1.1	Удовлетворенность - ДиВ - первичный контакт Число получателей услуг, удовлетворенных ДиВ - первичный контакт	341	/	355	96,1	баллы
<b>4.2</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных ДиВ - непосредственное оказание</b>					
4.2.1	Удовлетворенность - ДиВ - непосредственное оказание Число получателей услуг, удовлетворенных ДиВ - непосредственное оказание	341	/	355	96,1	баллы
<b>4.3</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных ДиВ - дистанционные формы</b>					
4.3.1	Удовлетворенность - ДиВ - дистанционные формы Число получателей услуг, удовлетворенных ДиВ - дистанционные формы	338	/	355	95,2	баллы
<b>5.</b>	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
<b>5.1</b>	<b>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать</b>					
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать					

	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать	331	/	355	<b>93,2</b>	баллы
<b>5.2</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями</b>					
5.2.1	Удовлетворенность организационными условиями - графиком Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями - графиком	334	/	355	<b>94,1</b>	баллы
<b>5.3</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг</b>					
5.3.1	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	341	/	355	<b>96,1</b>	баллы

Члены Общественного совета по НОК проголосовали по показателям

ПРОГОЛОСОВАЛО    Всего \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_

«ЗА» \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_

«ПРОТИВ» \_\_\_\_\_ 0 \_\_\_\_\_

**Обсудив повестку дня принято решение:**

1. Общественный совет утвердил результаты НОК по показателям.
2. На следующем заседании Общественного совета по НОК рассмотреть и утвердить предложения по улучшению деятельности МБУК «Первомайский СДК»

Председатель Общественного совета по НОК

Секретарь Общественного совета по НОК



В.И.Коскин

Г.Н.Бугакова