

## ПРОТОКОЛ № 8

заседания **Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры**

г.Шиханы

24.11.2020г.

### **Присутствовали:**

**Председатель Общественного совета:** Федотова Светлана Викторовна.

**Заместитель председателя Общественного совета:** Куриленко Маргарита Васильевна

**Секретарь Общественного совета:** Михайлова Анна Вячеславовна

### **Члены комиссии:**

Пилясов Андрей Николаевич - учитель химии МОУ «СОШ №12 города Шиханы»;

Васильева Людмила Федоровна – пенсионер;

Сологубова Людмила Ивановна – пенсионер;

Либерзон Ирина Николаевна - старший инспектор по кадрам Филиала ФГУП «ГосНИИОХТ» «Шиханы».

### **Приглашены:**

Фельдман Татьяна Михайловна – заместитель главы администрации по социальным вопросам.

Арсенян Арменуи Дерениковна - главный специалист сектора по труду администрации.

Фешина Ольга Владимировна – и.о. директора МКУ «Управление образования, культуры и спорта».

### **ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году.

2. Об утверждении рейтинга учреждений, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году.

3. О внесении предложений по улучшению деятельности учреждений, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году:

3.1. Использование результатов независимой оценки.

3.2. Разработать и утвердить планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждения.

3.3. Разработка учреждению плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, размещение плана по устранению недостатков и информации о ходе их исполнения на официальном сайте bus.gov.ru. (Форма плана утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457).

3.4. Результаты независимой оценки учитывать при выработке мер по совершенствованию деятельности.

**По первому вопросу** «О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году» слушали:

Председателя Общественного совета: Федотову С.В.

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального учреждения Дворец культуры "Корунд" города Шиханы Саратовской области.

1. По результатам проведенной процедуры изучены условия оказания услуг. Необходимо отметить, что в учреждении:

– оформление информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», не в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности учреждений культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и учреждений культуры в сети «Интернет»;

– недостаточность условий для предоставления услуг для лиц с ОВЗ и инвалидов;

– несвоевременное обновление информации на официальном сайте учреждения;

– отсутствие информации о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с

использованием сети "Интернет" на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.).

2. Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг учреждениями, осуществляющими деятельность в сфере культуры:

– проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг учреждений культуры, и выработать меры по их повышению;

– обеспечить наличие на официальном сайте учреждения культуры актуального пакета нормативных документов без необходимости перехода пользователя на сторонние сайты для их просмотра;

– обеспечить у учреждения культуры работу электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также электронных сервисов для получения консультаций по оказываемым услугам;

– совершенствовать работу официального сайта учреждения культуры, определив периодичность обновления и график представления достоверной, полной и актуальной информации о деятельности и услугах;

– повышать комфортность условий получения услуг учреждения лицами с ОВЗ и инвалидами;

– активизировать взаимодействие с получателями услуг и формирование у потребителей привычки получения информации на официальном сайте и стендах учреждения, создавая положительный имидж учреждения сферы культуры.

3. Учреждение сферы культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей официального сайта, способствовать воспитанию информационной культуры у получателей услуг.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.

**Результаты голосования по первому вопросу:**

«За» – 7;

«Против» – нет;

«Воздержались» – нет.

**По второму вопросу «Об утверждении рейтинга учреждений, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году» слушали:**

Фешину О.В. – и.о. директора МКУ «Управление образования, культуры и спорта».

По результатам исследований дана оценка качества условий осуществления деятельности в сфере культуры по всем предложенным критериям.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.

2. Утвердить рейтинг учреждения, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году (**Приложение Н**).

**Результаты голосования по второму вопросу:**

«За» – 7;

«Против» – нет;

«Воздержались» – нет.

**По третьему вопросу** «О внесении предложений по улучшению деятельности учреждений, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году» слушали:

Члена Общественного совета Пилясова Андрея Николаевича.

Озвучены рекомендации Общественного совета по улучшению качества оказания услуг учреждения культуры города Шиханы:

– обеспечить наличие на официальном сайте учреждения культуры актуального пакета нормативных документов без необходимости перехода пользователя на сторонние сайты для их просмотра;

– обеспечить у учреждения культуры работу электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также электронных сервисов для получения консультаций по оказываемым услугам;

– совершенствовать работу официального сайта учреждения культуры, определив периодичность обновления и график представления достоверной, полной и актуальной информации о деятельности и услугах;

– повышать комфортность условий получения услуг учреждения лицами с ОВЗ и инвалидами;

– учреждениям культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей официального сайта, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся;

– принять во внимание результаты проведенного опроса.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.

Учреждению - муниципального учреждения Дворец культуры "Корунд" города Шиханы Саратовской области срок до **11.12.2020** г. разработать и предоставить для утверждения **план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг 2020.**

2. Разместить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, на официальном сайте информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Сформировать информацию для включения в публичный отчет за 2020 год о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры.

**Результаты голосования по третьему вопросу:**

«За» – 7;

«Против» – нет;

«Воздержались» – нет.

**Приложение к протоколу:**

**ПРИЛОЖЕНИЕ Н** (рейтинг). Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры города Шиханы Саратовской области.

**Председатель Общественного совета:**



**Федотова С.В.**

**Секретарь Общественного совета:**



**Михайлова А.В.**

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»  
(ООО «Электронный ресурсный центр»)**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор



О.А. Орешкова

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ  
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ**

**ГОРОДА ШИХАНЫ  
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Часть 1

Шиханы 2020

**ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры города Шиханы Саратовской области (массив)**

№	Наименование организации	Итоговое значение	Критерий	Значение критерия, балл	Показатель	Значимость показателя %	Значение показателя, балл	Parameter	Значимость параметра %	Объем информации (кол-во, число удовлет. получателей) (факт)	Объем информации (кол-во, число опрошенных) (норматив)	Значение индикатора, балл			
1	МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "КОРУНД" ГОРОДА ШИХАНЫ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ	84,53	1	81,05	1.1	30	77,5	1.1.1	50	16	16	100			
					1.1.2	50	22	40	55						
					1.2.1	100	2	60							
			2	99,01	1.3	40	99,5	1.3.1	50	605	607	605	607	99,67	
					1.3.2	50	603	607	603	607	99,34				
			3	43,6	2.1	50	100	2.1.1	100	5	6	5	6	100	
					2.2	50	98,02	2.2.1	100	595	607	595	607	98,02	
					3.1	30	20	3.1.1	100	1	5	1	5	20	
			4	99,38	3.2	40	20	3.2.1	100	20	3.2.1	100	1	6	20
					3.3	30	98,68	3.3.1	100	599	607	599	607	98,68	
					4.1	40	99,67	4.1.1	100	605	607	605	607	99,67	
			5	99,62	4.2	40	99,18	4.2.1	100	99,18	4.2.1	100	602	607	99,18
					4.3	20	99,18	4.3.1	100	602	607	602	607	99,18	
5.1	30	99,84			5.1.1	100	606	607	606	607	99,84				
					5.2	20	99,18	5.2.1	100	602	607	99,18			
					5.3	50	99,67	5.3.1	100	605	607	605	607	99,67	