

**Протокол № 12**  
**заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района**

пгт. Нагорск

06.11.2023

**Присутствовали:**

**Совет в составе:**

**НОВОСЕЛОВА**

**Ольга Николаевна**

главный редактор газеты «Нагорская жизнь», председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района, председатель Общественного совета

**ТОЛМАЧЕВА**

**Надежда Васильевна**

председатель Нагорского районного Совета ветеранов, заместитель председателя Общественного совета

**ИСУПОВА**

**Наталья Николаевна**

председатель совета Нагорского отделения «Истоки» Кировской областной детской общественной организации «Юность Вятского края», секретарь Общественного совета

**ПУГАЧЕВСКИЙ**

**Константин Георгиевич**

председатель Нагорского районного общества инвалидов, член Общественного совета

**РЫЧКОВА**

**Галина Павловна**

пенсионер, член общественного совета

**Приглашенные:**

**ВИКТОРОВА**

**Евгения Витальевна**

начальник Управления культуры

**КОСТЫЛЕВА**

**Светлана Михайловна**

ведущий специалист Управления культуры

**УСАТОВА**

**Елена Михайловна**

директор МКУК «РЦНТ»

**МАЛЫГИНА**

**Ольга Витальевна**

директор МКОУ ДО «Детская школа искусств»

**ГРИГОРЕНКО**

**Екатерина Петровна**

директор МКУК ЦБС

## Повестка:

1. Проведение независимой оценки качества в учреждениях культуры Нагорского района.
  - 1.1. Проведение оператором сбора и анализа данных по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района. Результаты НОК.
  - 1.2. Подготовка плана по устранению недостатков на 2024 год.
2. Принятие решения.

### **1. Проведение независимой оценки качества в учреждениях культуры Нагорского района**

#### **1.1. Проведение оператором сбора и анализа данных по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района. Результаты НОК**

Выступила Григоренко Е.П., которая рассказала о проведении НОК в МКУК ЦБС. Аналитический отчет представлен организацией оператором ООО Исследовательская компания «Лидер».

Заказчиком услуги является Муниципальное учреждение Управление культуры администрации Нагорского района. Оценка качества проводилась в отношении МКУК ЦБС.

Оператором была разработана анкета, по которой проводилось анкетирование респондентов. Всего было опрошено 67 респондентов. На все поставленные вопросы были даны ответы.

Экспертами выступили специалисты в сфере оценки качества условий оказываемых услуг ООО Исследовательская компания «Лидер».

Сроки проведения – с 18.08.2023 г. по 19.09.2023 г.

Оценка проводилась в несколько этапов:

- экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте.
- экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организацией культуры.
- экспертная оценка наличия условий доступности организации культуры для инвалидов
- опрос получателей услуг
- обработка результатов
- формирование отчета о независимой оценке условий оказания услуг.

Согласно отчету, МКУК ЦБС получило следующие оценки по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 96,63 балл из 100
2. Комфортность предоставления услуг – 98,51 баллов из 100
3. Доступность услуг для инвалидов – 70,67 балл из 100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,4 баллов из 100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 100 из 100

**Средний балл составляет 93,04.**

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры независимой оценки качества условий оказания услуг МКУК ЦБС (далее - организация культуры), выявлено:

**Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению**



На официальном сайте в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

<b>Выявленные недостатки</b>
<b>Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Нагорского района Кировской области</b>
<b>Сайт</b>
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

**Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению**

Территории, прилегающие к организациям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

<b>Выявленные недостатки</b>
<b>Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Нагорского района Кировской области</b>
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» необходимо представить на официальных сайтах и стендах организации всю необходимую информацию.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и её помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отче-

та. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и «Комфортность условий предоставления услуг» недостатки отсутствуют.

Предложено принять информацию к сведению и утвердить результаты НОК за 2023 год: за - все члены совета, против, воздержались-нет. Принято – единогласно.

### 1.2. Рассмотрение плана по устранению недостатков по НОК на 2024 год.

Выступила Григоренко Е.П., которая рассказала о том, какие недостатки выявлены при проведении НОК.

Среди выявленных недостатков, которые должны быть устранены в 2024 году:

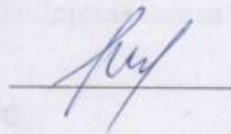
1. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
2. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
3. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
4. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
5. Наличие сменных кресел-колясок
6. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
7. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
8. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Предложено принять к сведению и внести в план по устранению недостатков по НОК: за - все члены совета, против, воздержались - нет. Принято - единогласно.

#### Решили:

1. Утвердить результаты НОК по МКУК ЦБС за 2023 год.
2. Принять к сведению информацию по устранению недостатков на 2023 год МКУК «РЦНТ».
3. Разработать план по устранению недостатков НОК в 2024 году и направить на рассмотрение и утверждение в администрацию Нагорского района.
4. Управлению культуры (Костылева С.М.) и МКУК ЦБС (Григоренко Е.П.) разместить информацию по НОК (результаты за 2023 год и план выполнения недостатков на 2024 г) на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), на сайте Нагорского района, на сайте МКУК ЦБС до 25.12.2023.

Председатель Общественного совета



О.Н. Новоселова

«06» ноября 2023 г.