

## ПРОТОКОЛ № 3

### заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры на территории МО города Шиханы

г. Шиханы

14.11.2023 г.

#### На заседании присутствовали:

Председатель Общественного совета: Федотова Светлана Викторовна  
Заместитель председателя: Першин Владимир Иванович  
Секретарь Общественного совета: Усинова Валентина Андреевна

#### Члены комиссии:

1. Пилясов Андрей Николаевич
2. Мухина Валентина Петровна
3. Цурган Александр Валерьевич
4. Корнева Лидия Алексеевна

#### Приглашены:

1. Драчева Светлана Сергеевна – и.о. заместителя главы администрации по социальным вопросам;
2. Арсенян Арменуи Дерениковна – и.о. заведующего сектора по труду администрации;
3. Фешина Ольга Владимировна – и.о. директора МКУ «Управление образования, культуры и спорта».

#### ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году.
2. Об утверждении рейтинга учреждения, подлежащей независимой оценке качества условий оказания услуг в 2023 году.
3. О внесении предложений по улучшению деятельности учреждения, подлежащей независимой оценке качества условий оказания услуг в 2023 году:
  - 3.1. Использование результатов независимой оценки.
  - 3.2. Разработка учреждения 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 17апреля 2018 года № 457).
  - 3.3. Разработка и утверждение плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждения.

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

**По первому вопросу** «О предоставлении организацией-оператором аналитического отчета о выполненных работах по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг» слушали:

Председателя Общественного совета Федотову С.В.

В 2023 году на территории города Шиханы была проведена независимая оценка в отношении муниципального учреждения Дворец культуры "Корунд" города Шиханы Саратовской области.

Оператором по сбору и обобщению информации от потребителей о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями города Шиханы была определена Общество с ограниченной ответственностью «Электронный Ресурсный Центр» (ООО «Электронный Ресурсный Центр»), (далее - оператор).

Оператором были проведены следующие мероприятия:

1. Оценка деятельности учреждения, включенных в перечень для независимой оценки, по основным показателям.
2. Анкетирование пользователей услугами с целью определения уровня удовлетворенности качеством услугами в сфере культуры.
3. Обобщение результатов анкетирования, расчет показателей, аналитический отчет о выполненных работах по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг (прилагается).

**Выступили:**

И.о. заведующего сектора по труду администрации А.Д. Арсенян.

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность на территории города Шиханы Саратовской области, показала, что среди основных проблем следует отметить следующие:

1. Не в полном объеме представлена информация о деятельности организации культуры в сети «Интернет», 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, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 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».

2. Недостаточность условий для предоставления услуг для лиц с ОВЗ и инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации о деятельности и услугах учреждения, размещенной на сайте организации.

**Результаты голосования по первому вопросу:**

«За» – 7.

«Против» – нет.

«Воздержались» – нет.

**По второму вопросу «Об утверждении рейтинга учреждения, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2023 году»** слушали:

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

По результатам исследований дана оценка качества условий осуществления образовательной деятельности по всем предложенным критериям.

№ п/п	Наименование организации	Интегральный показатель	Рейтинг
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "КОРУНД" ГОРОДА ШИХАНЫ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ	92,49	1

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Общественному совету утвердить предложения по улучшению деятельности муниципального учреждения в сфере культуры города Шиханы, в отношении которого была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году.
3. Утвердить Рейтинг

**Результаты голосования по второму вопросу:**

«За» – 7 чел.,

«Против» – нет,

«Воздержались» – нет.

**По третьему вопросу «О внесении предложений по улучшению деятельности учреждения, подлежащие независимой оценке качества условий оказания услуг в 2023 году»** слушали члена Общественного совета Пилясова Андрея Николаевича.

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

**Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры:**

- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению;
- повышать комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации культуры;
- повышать комфортность условий получения услуг в организациях культуры лицами с ОВЗ и инвалидами;
- осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организации культуры;
- обеспечить наличие на официальном сайте организации культуры актуального пакета нормативных документов без необходимости перехода пользователя на сторонние сайты для их просмотра;
- обеспечить на официальном сайте организации культуры работу электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также электронных сервисов для получения консультаций по оказываемым услугам;
- совершенствовать работу сайта организаций культуры, определив периодичность обновления и график представления достоверной, полной и актуальной информации о деятельности и услугах;
- активизировать взаимодействие с получателями услуг и формирование у потребителей привычки получения информации на сайте и стендах организации, создавая положительный имидж организации сферы культуры.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Администрации МО города Шиханы в срок до 01.12.2022 года разместить информацию о результатах НОК проведенной в 2023 году на сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).

3. Муниципальному учреждению Дворец культуры «Корунд» Саратовской области в срок до 16 декабря 2022 года разработать и утвердить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждения культуры. На основании плана устранения недостатков разработать и утвердить план улучшения качества условий оказания услуг в учреждение культуры.

4. Разместить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на официальном сайте учреждения для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Сформировать информацию для включения в публичный отчет главы МО город Шиханы за 2023 год о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждения в сфере культуры.

**Результаты голосования по третьему вопросу:**

«За» – 7.

«Против» – нет.

«Воздержались» – нет.

Приложение к протоколу:

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

Председатель Общественного совета:



Федотова С.В.

Секретарь Общественного совета:



Усинова В.А.

**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	Параметр	Значимость параметра %	Объем информации (кол-во, число опрошенных) (норматив)	Значение индикатора, балл
1	МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "КОРУНД" ГОРОДА ШИХАНЫ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ	92,49	1	98,17	1.1	30	95,00	1.1.1	50	16	100,00
					1.1.2	50	36	40	90,00		
					1.2.1	100	5	6	100		
			1.2	30	100	1.3.1	50	604	608	99,34	
						1.3.2	50	602	608	99,01	
			2	99,42	2.1	50	100	6	100		
					2.2	50	98,85	601	608	98,85	
					3.1	30	40	2	5	40,00	
			3	65,60	3.2	40	60	3	60,00		
					3.3	30	98,68	600	608	98,68	
					4.1	40	99,84	607	608	99,84	
			4	99,71	4.2	40	99,51	605	99,51		
					4.3	20	99,84	607	608	99,84	
					5.1	30	99,84	607	608	99,84	
			5	99,56	5.2	20	98,85	601	98,85		
5.3	50	99,67			606	608	99,67				