**ПРОТОКОЛ № 4**

**заседания общественного совета муниципального образования Куркинский район по подведению итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями сферы культуры**

Дата и время проведения: 02.08.2024 г. 18 ч. 00 мин.

Место проведения: зал заседаний Администрации МО Куркинский район

Адрес: Тульская область, п. Куркино, ул. Театральная, д.22

В состав общественного совета муниципального образования Куркинский район по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями сферы культуры, утверждённого решением Общественного совета муниципального образования Куркинский район от 08.12.2023 г. № 4-5 «Об утверждении состава общественного совета муниципального образования Куркинский район по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями сферы культуры» входит 6 человек. Присутствовало 6 человек:

1. Ануреева Татьяна Николаевна – член общественной организации инвалидов ООО «Надежда», член общественного совета МО Куркинский район;

2. Баранова Алла Ивановна – общественный помощник уполномоченного по правам человека в Тульской области МО Куркинский район, член общественного совета МО Куркинский район;

3. Горбунова Татьяна Владимировна – член Куркинского районного отделения «Союз женщин России», секретарь общественного совета МО Куркинский район;

4. Дудин Алексей Сергеевич – настоятель Храма Иоанна Богослова п. Куркино, заместитель председателя общественного совета МО Куркинский район;

5. Лысенкова Татьяна Викторовна – индивидуальный предприниматель, член общественного совета МО Куркинский район;

6. Хименес Лариса Львовна – исполнительный секретарь местного отделения Партии «Единая Россия» Куркинского района, председатель общественного совета МО Куркинский район.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Анализ и утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры муниципального образования Куркинский район в 2024 году.

По вопросам повестки дня выступила Хименес Л.Л. – Председатель общественного совета МО Куркинский район по проведению независимой оценки качеству условий оказания услуг муниципальными организациями сферы культуры, которая представила анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры муниципального образования Куркинский район в 2024 году.

Независимая оценка была проведена в отношении муниципальных учреждений культуры:

1. Муниципального бюджетного учреждения культуры Куркинский районный центр культуры, включая обособленные структурные подразделения: 1. Куркинский районный дом культуры; 2. Ивановский сельский дом культуры; 3. Шаховской сельский дом культуры; 4. Никитский сельский клуб; 5. Птанский сельский дом культуры; 6. Крестовский сельский дом культуры; 7. Андреевский сельский клуб; 8. Михайловский сельский дом культуры; 9. Самарский сельский дом культуры; 10. Сергиевский сельский дом культуры;

2. Муниципального бюджетного учреждения культуры Куркинская централизованная библиотечная система, включая обособленные структурные подразделения: 1. Куркинская районная библиотека; 2. Ивановская сельская библиотека; 3. Шаховская сельская библиотека; 4. Михайловская сельская библиотека; 5. Никитская сельская библиотека; 6. Андреевская сельская библиотека; 7. Самарская сельская библиотека; 8. Птанская сельская библиотека; 9. Сергиевская сельская библиотека; 10. Крестовская сельская библиотека;

3. Муниципального учреждения культуры «Куркинский краеведческий музей», обособленные структурные подразделения отсутствуют.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;

- повышения качества предоставляемых услуг организациями в сфере культуры.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н «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»;

- Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:

- Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «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».

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 450 респондентов, в том числе 27 человек с ограниченными возможностями здоровья.

Средний балл по результатам независимой оценки организации отрасли культуры 92 (91,6) из максимально возможных 100 баллов.

Средние значения основных критериев оценки качества условий оказания услуг организацией в отрасли культуры составили следующие значения:

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 100 из 100 баллов возможных, в том числе по учреждениям:

2. «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 из 100 баллов;

3. «Доступность услуг для инвалидов» – 59 из 100 баллов;

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99 из 100 баллов.

В ходе проведения оценки выявлены следующие основные недостатки в работе организаций.

1. Муниципального бюджетного учреждения культуры Куркинский районный центр культуры:

1.1. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;

1.2. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

2. Муниципального казённого учреждения культуры Куркинская централизованная библиотечная система:

2.1. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;

2.2. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

3. Муниципального учреждения культуры «Куркинский краеведческий музей»:

3.1. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;

3.2. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры муниципального образования Куркинский район, приведены в таблице 1.

Рейтинг муниципальных учреждений культуры муниципального образования Куркинский район по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, приведен в таблице 2.

На основании посещения организаций и результатов проведенного анкетирования подготовлены предложения по повышению качества условий оказания услуг государственными организациями культуры муниципального образования Куркинский район, таблица 3.

Так же были представлены адресные рекомендации учреждениям культуры с целью подготовки планов мероприятий по улучшению качества работы.

Заслушав и обсудив выступление, отмечая, что проведенная работа выявила необходимость устранения выявленных недочетов в работе, Общественный совет решил:

1. Информацию Хименес Л.Л. принять к сведению.
2. Утвердить результаты независимой оценки качества работы учреждений культуры муниципального образования Куркинский район в 2024 году (приложение).
3. Довести до сведения Администрации муниципального образования Куркинский район информацию о результатах независимой оценки качества работы учреждений культуры муниципального образования Куркинский район в 2024 году.

**Председатель**

**общественного совета МО Куркинский район**

**по проведению независимой оценки качества**

**условий оказания услуг муниципальными**

**организациями сферы культуры** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Л.Л. Хименес**

**Секретарь**

**общественного совета МО Куркинский район**

**по проведению независимой оценки качества**

**условий оказания услуг муниципальными**

**организациями сферы культуры** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Т.В. Горбунова**

Приложение

Таблица 1

**ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**КУРКИНСКИЙ РАЙОН**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Максимальная величина | Значимость показателя | МБУК Куркинский РЦК | МБУК Куркинская ЦБС | МУК «Куркинский краеведческий музей» | Максимальное значение показателя по отрасли  Su =∑Sou / Qu, |
| 1. | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** | Q1 | Q2 | Q3 |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 100 баллов | 0,3 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 0,3 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 0,4 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **Итого по критерию 1** | | | **1,0** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| **2.** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**  (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1) | | | | |  |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 0,5 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры | | | |  |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 0,5 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **Итого по критерию 2** | | | **1,0** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| **3.** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | |  |  |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 100 баллов | 0,3 | 16 | 16 | 30 | **20,6** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - 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);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 0,4 | 50 | 51 | 70 | **57** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | 100 баллов | 0,3 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **Итого по критерию 3** | | | **1,0** | **55,3** | **55,6** | **66,6** | **59,1** |
| **4.** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**  (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1) | | | | |  |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 0,4 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 0,4 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 0,2 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **Итого по критерию 4** | | | **1,0** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| **5.** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**  (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1) | | | | |  |  |
| 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) | 100 баллов | 0,3 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 0,2 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 0,5 | 98 | 98 | **100** | **98** |
| **Итого по критерию 5** | | | **1,0** | **99** | **99** | **100** | **99** |
| **Результат независимой оценки организаций культуры:** | | **100 баллов** |  | **91** | **91** | **93** | **92 (91,6)** |

Примечание: в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н «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» полученные результаты по каждому критерию округляются до целого числа: от 0,1 до 0,5 в сторону уменьшения, с 0,6 в сторону увеличения.

Таблица 2

**РЕЙТИНГ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КУРКИНСКИЙ РАЙОН**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ независимой оценки качества условий оказания услуг**

**В 2024 ГОДУ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество респондентов | | Результаты независимой оценки в баллах | | |
| Всего: | в том числе инвалиды и лица с ОВЗ |  | |
|  | **Муниципальное учреждение культуры «Куркинский краеведческий музей»** | 150 | 3 | **93** |
|  | **Муниципальное бюджетное учреждение культуры Куркинская централизованная библиотечная система** | 150 | 4 | **91** |
|  | **Муниципальное бюджетное учреждение культуры Куркинский районный центр культуры** | 150 | 4 | **91** |
|  | **Итого:** | **450** | **11** | **92** |

Таблица № 3

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КУРКИНСКИЙ РАЙОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Куркинский районный центр культуры | |
| 1.1. | Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов | 1) Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов;  2) Решить вопрос с дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в помещениях учреждения культуры;  3) Проработать вопрос о возможности заключения соглашения с организациями системы социальной защиты, обществом глухих или инвалидов по предоставлению в случае необходимости, инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и мало мобильным группам кресел – колясок в учреждении культуры. |
| 1.2. | Недостаточный уровень качества условий оказания услуг | 1) Осуществить пошив новых сценических костюмов для самодеятельных коллективов.  2) Приобрести новое игровое оборудование для игровых программ. |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Куркинская централизованная библиотечная система | |
| 2.1. | Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов | 1) Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов;  2) Решить вопрос с дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в помещениях учреждения культуры;  3) Проработать вопрос о возможности заключения соглашения с организациями системы социальной защиты, обществом глухих или инвалидов по предоставлению в случае необходимости, инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и мало мобильным группам кресел – колясок в учреждении культуры. |
| 2.2. | Недостаточный уровень качества условий оказания услуг | 1) Провести косметический ремонт в Шаховской, Никитской, Андреевской, Самарской сельских библиотеках;  2) Приобрести новые книги и периодическую печать;  3) Приобрести новую библиотечную мебель в Куркинскую районную библиотеку. |
| 3. | Муниципальное учреждение культуры «Куркинский краеведческий музей» | |
| 3.1. | Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов | 1) Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов;  2) Приобрести складной пандус. |
| 3.2. | Недостаточный уровень качества условий оказания услуг | 1)Рассмотреть вопрос об организации новых музейных выставок. |