Протокол
заседания Общественного совета
по проведению независимой оценке качества условий оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры

от 18 декабря 2020 года

I. О результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Костомукшского городского округа

_____

(Ипатова И.В.)

1.1 Принять к сведению информацию о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Костомукшского городского округа;

1.2. Членам Совета представлена рейтинговая таблица по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Костомукшского городского округ (Приложение № 1, 2)

II. Об утверждении результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Костомукшского городского округа

_____

(Новикова Л.А.,)

1.1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Костомукшского городского округа (единогласно).

II. О выработке рекомендаций по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Костомукшского городского округа.

_____

(Новикова Л.А., Иванова И.М.)

2.1. Разработать план мероприятий по устранению замечаний и улучшению работы учреждений;

2.2. Срок предоставления плана мероприятий – 01.02.2021 г.

III. О размещении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Костомукшского городского округа.

_____

(Новикова Л.А.)

3.1 Разместить информацию на официальном сайте Костомукшского городского округа;

3.2. Направить итоговые материалы (предложения) об улучшении качества деятельности организаций- участников независимой оценки качества условий оказания услуг в Министерство культуры Республики Карелия;

3.3. Разместить информацию на www.bus.gov.ru;

3.4. Разместить информацию на сайтах учреждений.

Председатель Общественного совета Л.А. Новикова

Приложение №1

Итоговый отчет о выполнении работ по проведению независимой оценке качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа» в 2020 году

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимостью показателя	Оценка организации по критерию
1.	**Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»**				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100	53,1 81,25 (13 из 16) 25 (4 из 16)	0,3	15,9
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	60	0,3	18
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	100 (107 из 107 респондентов)	0,4	40
Итого по критерию (по формуле 0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3))				100 баллов	73,9
2.	**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**				
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.);	100	100 (5 условий)	0,5	50

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимостью показателя	Оценка организации по критерию
	- 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.)				
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	100 (107 из 107)	0,5	50
	Итого по критерию (по формуле 0,5(П2.1) + 0,5(П2.3))			100 баллов	100
3.	**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**				
3.1. <3>	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	20 (1 условие)	0,3	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	40 (2 условия)	0,4	16
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	100	91,4 (74	0,3	27,4

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимостью показателя	Оценка организации по критерию
	доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)		из 81)		
	Итого по критерию (по формуле 0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3))			100 баллов	49,4
4.	**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**				
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	100 (107 из 107)	0,4	40
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	100 (107 из 107)	0,4	40
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	100 (101 из 101)	0,2	20
	Итого по критерию (по формуле 0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3))			100 баллов	100
5.	**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**				
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	100 (107 из 107)	0,3	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	99,1 (106 из 107)	0,2	19,8
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100 (107 из 107)	0,5	50
	Итого по критерию (по формуле 0,3(П5.1) +			100	99,8

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимостью показателя	Оценка организации по критерию
	0,2(П5.2) + 0,5(П5.3))			баллов	
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле (К1 + К2 + К3 +К4 + К5) /5			**100 баллов**	**84,62**

Приложение № 2

Итоговый отчет о выполнении работ по проведению независимой оценке качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения Костомукшского городского округа «Центр культурного развития» в 2020 году

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	значимость показателя	Оценка организации по критерию
1.	**Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"**				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100	78,1 87,5 (14 из 16) 68,75 (11 из 16)	0,3	23,4
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	60	0,3	18
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	100 (107 из 107 респондентов)	0,4	40
Итого по критерию (по формуле 0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3))				100 баллов	81,4
2.	**Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"**				
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.);	100	100 (5 условий)	0,5	50

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	значимость показателя	Оценка организации по критерию
	- 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.)				
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	100 (107 из 107)	0,5	50
	Итого по критерию (по формуле 0,5(П2.1) + 0,5(П2.3))			100 баллов	100
3.	**Критерий "Доступность услуг для инвалидов"**				
3.1. <3>	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	60 (3 условия)	0,3	18
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	60 (3 условия)	0,4	24
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	100	91,4 (74	0,3	27,4

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	значимость показателя	Оценка организации по критерию
	доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)		из 81)		
	Итого по критерию (по формуле 0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3))			100 баллов	69,4
4.	**Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"**				
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	100 (107 из 107)	0,4	40
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	100 (107 из 107)	0,4	40
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	100 (101 из 101)	0,2	20
	Итого по критерию (по формуле 0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3))			100 баллов	100
5.	**Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"**				
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	100 (107 из 107)	0,3	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	99,1 (106 из 107)	0,2	19,8
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100 (107 из 107)	0,5	50

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	значимость показателя	Оценка организации по критерию
	Итого по критерию (по формуле 0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3))			100 баллов	99,8
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле (К1 + К2 + К3 +К4 + К5) /5			**100 баллов**	**90,12**