

Протокол

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры при отделе культуры администрации г. Дивногорска

16 мая 2025 года

г. Дивногорск

Присутствовали, участвовали в голосовании:

члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры при отделе культуры администрации г. Дивногорска: Гордеев Ю.Г., Куприянова О.В., Обыденко В.М., Семенова В.М.

Приглашенные: Чавдарь Т.В., начальник отдела культуры администрации г. Дивногорска, Панова М.С., главный специалист отдела культуры администрации г. Дивногорска.

Повестка заседания:

1. Подведение итогов проведения в 2025 году независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении МБУК БМА и МБУК ЦБС г. Дивногорска

1.1. Об отчете оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Дивногорска (МБУК БМА и МБУК ЦБС г. Дивногорска) в 2025 году.

1.2. Формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры города Дивногорска (МБУК БМА и МБУК ЦБС г. Дивногорска) в 2025 году.

2. Формирование предложений по улучшению качества деятельности учреждений культуры города Дивногорска (МБУК БМА и МБУК ЦБС г. Дивногорска).

По первому вопросу

М.С. Панова сообщила, что сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в отношении МБУК БМА и МБУК ЦБС г. Дивногорска осуществлен обществом с ограниченной ответственностью «Исследовательская компания «Лидер», г. Красноярск (далее – Оператор) в соответствии с условиями муниципального контракта от 26.02.2025 №5 заключен в соответствии с п. 4 ч. 1 ст. 93 Федерального Закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (цена контракта – 12,4 тыс. рублей).

Сбор и обобщение информации проведены на основании:

- Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
- приказа Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018г «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»;
- приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 года № 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»;

• приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Источники информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры:

- официальные сайты учреждений культуры в информационно-коммуникационной сети Интернет (далее – Интернет), информационные стенды в помещениях учреждений, иные открытые информационные ресурсы учреждений;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-коммуникационной сети Интернет;

- результаты посещения учреждений культуры (дистанционно);

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (онлайн-опрос).

Основной метод выявления мнения получателей услуг: опрос, осуществляемый в формах, предусмотренных действующим законодательством, и экспертная оценка сайтов и помещений учреждений.

По итогам опроса обработано 216 анкет. План выполнен: МБУК БМА – 103 анкеты, МБУК ЦБС г. Дивногорска – 113 анкет.

Оценка проведена по критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации культуры;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Общий свод данных по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Дивногорска:

Наименование показателя	Выполнение показателя	
	МБУК БМА	МБУК ЦБС города Дивногорска
I. Открытость и доступность информации об организации		
Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10	10
Объем информации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	13	13
Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	90	100
Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	102	103
Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	102	99
II. Комфортность условий предоставления услуг		
Наличие комфортных условий для предоставления услуг	100	100

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	103	113
III. Доступность услуг для инвалидов		
Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	80	80
Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	100
Число получателей услуг – инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	10	13
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	103	113
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	103	113
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	95	98
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	103	113
Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	103	113
Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	103	113
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ	98,2	97,73

Анализ по критериям показал следующее.

Наивысший балл от максимально возможного количества баллов получили следующие организации (в разрезе критериев):

открытость и доступность информации об организации культуры - МБУК ЦБС г. Дивногорска – 97,86 баллов;

комфортность условий предоставления услуг - МБУК БМА– 100 баллов;

доступность услуг для инвалидов – МБУК БМА– 94,0 балла;

доброжелательность, вежливость работников организации культуры - МБУК БМА, МБУК ЦБС г. Дивногорска – 100 баллов;

удовлетворенность условиями оказания услуг - МБУК БМА, МБУК ЦБС г. Дивногорска – 100,0 баллов.

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБУК БМА по критериям «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» недостатки не выявлены.

Основные недостатки в работе МБУК БМА:

Наименование критерия	Выявленные недостатки
Открытость и доступность информации	отсутствует форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам на официальном сайте учреждения

об организации	отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения
Доступность услуг для инвалидов	отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации
	отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБУК ЦБС г. Дивногорска по критериям «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» недостатки не выявлены.

Основные недостатки в работе МБУК ЦБС г. Дивногорска:

Наименование критерия	Выявленные недостатки
Открытость и доступность информации об организации	отсутствует форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам на официальном сайте учреждения
	не указаны виды предоставляемых услуг организацией культуры на официальном сайте учреждения
Доступность услуг для инвалидов	отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. Комсомольская, 8
	отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. Комсомольская, 8
	входные группы не оборудованы пандусами или подъемными платформами в здании по адресу: п. Усть-Мана, ул. Комсомольская, 38
	отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов у здания по адресу: п. Усть-Мана, ул. Комсомольская, 38
	отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы в здании по адресу: п. Усть-Мана, ул. Комсомольская, 38
	отсутствуют сменные кресла-коляски в здании по адресу: п. Усть-Мана, ул. Комсомольская, 38
	отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации в здании по адресу: п. Усть-Мана, ул. Комсомольская, 38
	отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в здании по адресу: п. Усть-Мана, ул. Комсомольская, 38
	отсутствует дублирование дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, в здании по адресу: п. Усть-Мана, ул. Комсомольская, 38
	отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в здании по адресу: п. Усть-Мана, ул. Комсомольская, 38
	входные группы не оборудованы пандусами или подъемными платформами в здании по адресу: п. Слизнево, ул. Нагорная, 1а
	отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов у здания по адресу: п. Слизнево, ул. Нагорная, 1а
	отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы в здании по адресу: п. Слизнево, ул. Нагорная, 1а
	отсутствуют сменные кресла-коляски в здании по адресу: п. Слизнево, ул. Нагорная, 1а
	отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации в здании по адресу: п. Слизнево, ул. Нагорная, 1а

	не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в здании по адресу: п.Слизнево, ул. Нагорная, 1а
	не обеспечено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, в здании по адресу: п.Слизнево, ул. Нагорная, 1а
	отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в здании по адресу: п.Слизнево, ул. Нагорная, 1а
	отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов у здания по адресу: г. Дивногорск, ул. набережная им. В.И. Ленина, 25
	отсутствуют сменные кресла-коляски в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. набережная им. В.И. Ленина, 25
	отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. набережная им. В.И. Ленина, 25
	входные группы не оборудованы пандусами или подъемными платформами в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. Бочкина, 39
	отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов у здания по адресу: г. Дивногорск, ул. Бочкина, 39
	отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. Бочкина, 39
	отсутствуют сменные кресла-коляски в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. Бочкина, 39
	отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. Бочкина, 39
	не обеспечивается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. Бочкина, 39
	отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. Бочкина, 39

По результатам проведения независимой оценки в 2025 году показатель оценки качества условий оказания услуг МБУК БМА составляет 98,2, МБУК ЦБС г. Дивногорска – 97,73 из 100 возможных. Таким образом, значение показателя дает усредненную величину качества предоставляемых услуг по городу Дивногорску – 97,965, что свидетельствует, что качество условий оказания услуг учреждениями культуры города Дивногорска находится на достаточно высоком уровне.

По второму вопросу

Обыденко В.М. предложил принять за основу предложения Оператора.

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению аналитический отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг МБУК БМА и МБУК ЦБС г. Дивногорска в 2025 году.

2. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры города Дивногорска, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2025 году согласно приложению 2.

Итоги голосования: «за» - 4 чел.; «против» - 0 чел. , «воздержался» - 0 чел.

Председатель

Секретарь



В.М. Обыденко

О.В. Куприянова

Предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры города Дивногорска, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2025 году

Рекомендации МБУК БМА по улучшению качества деятельности:

- 1) обеспечить наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам на официальном сайте учреждения;
- 2) обеспечить наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения;
- 3) обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Рекомендации МБУК ЦБС г. Дивногорска по улучшению качества деятельности:

- 4) обеспечить наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам на официальном сайте учреждения;
- 5) указать виды предоставляемых услуг организацией культуры на официальном сайте учреждения;
- 6) обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. Комсомольская, 8;
- 7) обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. Комсомольская, 8;
- 8) обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в здании по адресу: г. Дивногорск, п. Усть-Мана, ул. Комсомольская, 38;
- 9) обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, в здании по адресу: г. Дивногорск, п. Усть-Мана, ул. Комсомольская, 38;
- 10) обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в здании по адресу: г. Дивногорск, п.Слизнево, ул. Нагорная, 1а;
- 11) обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, в здании по адресу: г. Дивногорск, п.Слизнево, ул. Нагорная, 1а;
- 12) обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов у здания по адресу: г. Дивногорск, ул. набережная им. В.И. Ленина, 25;
- 13) обеспечить наличие сменных кресел-колясок в здании по адресу: г. Дивногорск, л. набережная им. В.И. Ленина, 25;
- 14) обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов у здания по адресу: г. Дивногорск, ул. Бочкина, 39;
- 15) обеспечить наличие сменных кресел-колясок в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. Бочкина, 39;
- 16) обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в здании по адресу: г. Дивногорск, ул. Бочкина, 39;

Председатель



В.М. Обыденко

Секретарь

О.В. Куприянова