

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

8 сентября 2020 года

г. Дивногорск

**Участвовали:**

члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры при отделе культуры администрации города Дивногорска: Обыденко В.М., Швецова В.Г., Блинов И.И., Юшкова Н.Ю.

**Приглашенные:**

Панова М.С., главный специалист отдела

**ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:**

1. Подведение итогов проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры г. Дивногорска. Об отчете оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска, в 2020 году. Докладчик: Панова М.С.
2. Формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска, в 2020 году. Докладчик: Обыденко В.М., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры при отделе культуры администрации города Дивногорска.
3. Разработка предложений по улучшению деятельности учреждениями культуры, подведомственных отделу культуры администрации города Дивногорска. Докладчик: Швецова В.Г.

**1. СЛУШАЛИ:**

**Панова М.С.** - представила результаты независимой оценки качества условия оказания услуг в отношении 4 учреждений культуры, подведомственных отделу культуры администрации г. Дивногорска (муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дворец культуры «Энергетик», муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дивногорский художественный музей», муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Дивногорска», муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека-музей В.П. Астафьева»).

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска, осуществлен оператором - общество с ограниченной ответственностью Исследовательская компания «Лидер» (г. Красноярск), контракт от 01.06.2020 №143 (цена контракта – 50,0 тыс. руб.).

Оценивались показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Оператором проводился анализ информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях учреждений культуры, оценка удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организации культуры использовался пункт 7 «Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной

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», утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277.

У Дивногорского художественного музея и Централизованной библиотечной системы информация об организации представлена в полном объеме. На сайте Библиотеки-музея В.П. Астафьева отсутствует альтернативная версия официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению. На сайте Городского Дворца культуры отсутствует альтернативная версия официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению и раздел «Часто задаваемые вопросы».

Оценка информации, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждений культуры, проводилась оператором методом наблюдения в процессе посещения организаций. Учреждениями информация на стендах размещена в полной мере.

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована «Методика 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», утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н. В опросе приняли участие 1 118 человек:

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27.04.2018 № 599. Анкеты были размещены на сайтах учреждений культуры и в аккаунтах учреждений в социальных сетях, на официальном сайте администрации г. Дивногорска и в аккаунтах администрации г. Дивногорска в социальных сетях. Опрос проводился в июне 2020 года.

Почти все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций.

Уровень комфортности предоставления услуг в Библиотеке-музее В.П.Астафьева составляет 98 %, в Городском Дворце культуры «Энергетик» – 76 %, в Дивногорском художественном музее – 56 %, в Централизованной библиотечной системе – 80 %. Посещение организаций оператором подтвердило наличие условий комфортности.

Уровень удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников (1 -обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, 2 - обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию) составил 98-100 %.

На вопросы анкеты, касающиеся доступности услуг для инвалидов, было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. В Библиотеке-музее В.П.Астафьева участие в опросе приняли 2 человека данной категории населения, в Городском Дворце культуры «Энергетик» - 2 человека, в Дивногорском художественном музее – 3 человека, в Централизованной библиотечной системе г. Дивногорска – 25 человек. Удовлетворенность доступностью услуг составляет от 67 до 100 %. Метод наблюдения, используемый оператором в процессе посещения организаций, показал: в организациях не в полной мере предоставлены условия доступности для инвалидов.

## 2 СЛУШАЛИ:

**Обыденко В.М.** - предложил утвердить в отношении муниципального бюджетного учреждения культуры Городской Дворец культуры «Энергетик», муниципального бюджетного учреждения культуры «Дивногорский художественный музей», муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Дивногорска», муниципального бюджетного учреждения

культуры «Библиотека-музей В.П.Астафьева» результаты независимой оценки качества условий оказания услуг с учетом информации, представленной оператором по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

### **3 СЛУШАЛИ:**

**Швецову В.Г.**- сообщила о необходимости принятия предложений по улучшению качества деятельности учреждений культуры, подведомственных отделу культуры администрации города Дивногорска, на основе пожеланий посетителей учреждений, полученных в результате анкетирования; и рекомендаций оператора, а также с учетом анализа официальных сайтов учреждений.

### **РЕШИЛИ:**

1. Принять к сведению отчет оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска, в 2020 году.
2. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска, согласно Приложению № 1.
3. Утвердить предложения об улучшении качества деятельности учреждений культуры, подведомственных отделу культуры администрации города Дивногорска согласно Приложению № 2.

### **ГОЛОСОВАЛИ:**

По пунктам 1, 2,3 – единогласно.

Председатель Общественного совета



Обыденко В.М.

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями  
культуры, подведомственными отделу культуры администрации города  
Дивногорска, в 2020 году**

В 2020 году Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры при отделе культуры администрации города Дивногорска проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в отношении 4 учреждений:

- МБУК ГДК «Энергетик», Красноярский край, г. Дивногорск, ул. Комсомольская, 6;
- МБУК «Дивногорский художественный музей»; Красноярский край, г. Дивногорск, ул. Нагорная, 12;
- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска», Красноярский край, г. Дивногорск, ул. Комсомольская, 8;
- МБУК «Библиотека-музея В.П.Астафьева», Красноярский край, г. Дивногорск, с. Овсянка, ул. Набережная, 67.

Оценка проведена по критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска, осуществлен оператором - общество с ограниченной ответственностью Исследовательская компания «Лидер» (г. Красноярск). Контракт от 01.06.2020 №143 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 – 50,0 тыс. руб.).

Оператором обеспечено:

- получение данных об организации условий оказания услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями культуры;
- интерпретация, оценка и обобщение полученной информации;
- выявление недостатков в работе организаций культуры и формирование предложений по совершенствованию деятельности организаций культуры.

Сбор и обобщение информации проведен по двум направлениям:

- изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях организаций культуры (метод анализа и метод наблюдения в процессе посещения);
- изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (анкетирование, метод наблюдения в процессе посещения).

Анкетирование получателей услуг учреждений культуры проведено в июне 2020 года. В анкетировании приняли участие 1118 человек. Анкеты размещались в интерактивной форме на главных страницах официальных сайтов учреждений культуры, на официальном сайте администрации г. Дивногорска, информация с приглашением пройти опрос, ведущая на страницы анкетирования, размещалась в акантах учреждений

мобильных устройств были доступны мобильных версии анкет, информация, ведущая на страницы анкетирования, распространялась посредством мессенджеров WhatsApp, Viber.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры были рассчитаны в соответствии с «Единым порядком 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», утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	254	40%
МБУК Городской Дворец культуры «Энергетик»	511	40%
МБУК «Дивногорский художественный музей»	190	40%
МБУК «Централизованная библиотечная система города Дивногорска»	163	40%

#### 1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	10	10
МБУК ГДК «Энергетик»	10	10
МБУК «Дивногорский художественный музей»	10	10
МБУК «Централизованная библиотечная система города Дивногорска»	10	10

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	9	10
МБУК ГДК «Энергетик»	9	10
МБУК «Дивногорский художественный музей»	10	10
МБУК «Централизованная библиотечная система города Дивногорска»	10	10

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	100
МБУК ГДК «Энергетик»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
МБУК «Дивногорский художественный музей»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
МБУК «Централизованная библиотечная система»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой 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)		Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»		249	251
МБУК ГДК «Энергетик»		489	490
МБУК «Дивногорский художественный музей»		174	177
МБУК «Централизованная библиотечная система города Дивногорска»		151	151

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)		Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»		251	251
МБУК ГДК «Энергетик»		442	444
МБУК «Дивногорский художественный музей»		166	171
МБУК «Централизованная библиотечная система города Дивногорска»		150	150

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
МБУК ГДК «Энергетик»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
МБУК «Дивногорский художественный музей»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»		251	254
МБУК ГДК «Энергетик»		391	511
МБУК «Дивногорский художественный музей»		169	190
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска»		143	163

## 3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до	3	60

	четырёх)		
МБУК ГДК «Энергетик»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх)	3	60
МБУК «Дивногорский художественный музей»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх)	2	40
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх)	3	60

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)	3	60
МБУК ГДК «Энергетик»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)	2	40
МБУК «Дивногорский художественный музей»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)	2	40
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)	4	80

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)		Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»		4	4
МБУК ГДК «Энергетик»		11	11
МБУК «Дивногорский художественный музей»		4	6
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска»		39	40

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. 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		Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»		253	254
МБУК ГДК «Энергетик»		508	511
МБУК «Дивногорский художественный музей»		186	190
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска»		161	163

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	253	254
МБУК ГДК «Энергетик»	510	511
МБУК «Дивногорский художественный музей»	186	190
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска»	162	163

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	248	248
МБУК ГДК «Энергетик»	462	463
МБУК «Дивногорский художественный музей»	156	158
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска»	153	153

#### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	253	254
МБУК ГДК «Энергетик»	505	511
МБУК «Дивногорский художественный музей»	185	190
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска»	161	163

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	254	254
МБУК ГДК «Энергетик»	506	511
МБУК «Дивногорский художественный музей»	184	190
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска»	160	163

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
МБУК «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	251	254
МБУК ГДК «Энергетик»	507	511
МБУК «Дивногорский художественный музей»	185	190
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска»	163	163



Предложения по улучшению условий оказания услуг учреждениями культуры,  
 подведомственными отделу культуры администрации г. Дивногорска

Наименование учреждения	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях учреждений		
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	На официальном сайте не представлена информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277: - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	Организовать работу альтернативной версии официального сайта учреждения в сети Интернет для инвалидов по зрению
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городской дворец культуры «Энергетик»	На официальном сайте не представлена информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277: - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; -наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Организовать работу альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению. Обеспечить функционирование раздела «часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения.
2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг		
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека-музей В.П.Астафьева»	Отсутствуют в учреждении: - сменные кресла-коляски; - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствует: - 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).	Обеспечить условия доступности услуг для инвалидов

<p>МБУК Городской Дворец культуры «Энергетик».</p>	<p>В учреждении отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сменные кресла-коляски;</li> <li>- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.</li> </ul> <p>Отсутствует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными; рельефно-точечным шрифтом Брайля</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<p>Обеспечить условия доступности услуг для инвалидов</p>
<p>МБУК «Дивногорский художественный музей»</p>	<p>В учреждении отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- сменные кресла-коляски;</li> <li>- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.</li> </ul> <p>Отсутствует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</li> </ul>	<p>Обеспечить условия доступности услуг для инвалидов</p>
<p>МБУК «Централизованная библиотечная система города Дивногорска»</p>	<p>В учреждении отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сменные кресла-коляски;</li> <li>- специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения.</li> </ul> <p>Отсутствует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</li> </ul>	<p>Обеспечить условия доступности услуг для инвалидов</p>