

## ПРОТОКОЛ № 2

заседания общественного Совета при администрации Волгограда  
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями в сфере образования и культуры

Дата проведения: 21.11.2019

Время проведения: 14.00 – 15.00

Место проведения: администрация Волгограда

### Присутствовали:

Елагина Ирина Анатольевна	представитель Волгоградской региональной общественной организации «Содействие развитию общества», председатель общественного Совета
Титенок Антон Владимирович	представитель Волгоградской региональной общественной организации содействия в решении социальных проблем семьи и человека «Право на жизнь», заместитель председателя общественного Совета
Магнитская Лидия Евгеньевна	представитель Волгоградской областной благотворительной общественной организации «Общество помощи детям им. Л.С.Выготского», секретарь общественного Совета
Маслова Ольга Ивановна	представитель Волгоградской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», член общественного Совета
Поликарпов Дмитрий Владимирович	представитель Волгоградской областной общественной организации родителей детей инвалидов по слуху после кохлеарной имплантации «Хочу слышать», член общественного Совета

### Приглашенные:

#### Повестка заседания.

1. О результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, представленных в аналитическом отчете оператора.
2. Об утверждении предложений по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры, в отношении которых в 2019 году была проведена независимая оценка качества условий осуществления услуг в сфере культуры.

#### 1. СЛУШАЛИ ТИТЕНОК А.В.:

о том, что независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка) в 2019 году на территории Волгограда проведена на основании контракта № 485057-19VLG от 26.09.2019 на оказание услуг по

сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Волгограда оператором ООО Исследовательский центр «Нови» на основе общедоступной информации, а также проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры. В рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления услуг в сфере культуры оператором осуществлены сбор и обобщение информации в отношении МБУК «Центр культуры и досуга «Родина», МУК «Центр культуры и досуга «Авангард», МУК «Волгоградский молодежный театр» и составлен аналитический отчет.

О результатах рейтингов организаций. В ходе проведения независимой оценки оператором была разработана анкета, в которой содержались основные критерии независимой оценки:

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

Общий (итоговый) балл для организации культуры рассчитывался как сумма всех критериев качества работы организации. На основании полученного результата организации присвоено соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных независимой оценкой на территории Волгограда в сфере культуры.

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало МУК «Центр культуры и досуга «Авангард» (93 балла). На втором месте МБУК «Центр культуры и досуга «Родина» (91,51 балла). На третьем месте МУК «Волгоградский молодежный театр» (84,67 балла).

#### **ВЫСТУПИЛА МАСЛОВА О.И.:**

Общий уровень удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, соответствует спросу населения.

#### **РЕШИЛИ:**

Информацию о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Центр культуры и досуга «Родина», МУК «Центр культуры и досуга «Авангард», МУК «Волгоградский молодежный театр» принять к сведению.

Направить настоящий протокол на рассмотрение в администрацию Волгограда для последующего размещения на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

#### **Голосовали:**

«за» - 5 чел;

«против» - 0;

«воздержавшихся» - 0.

После голосования решение принято единогласно.

#### **2. СЛУШАЛИ МАСЛОВУ О.И.:**

О предложениях по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры.

По итогам проведения независимой оценки определен круг проблемных вопросов, которые необходимо учесть руководителям муниципальных учреждений культуры.

**Предложения по улучшению качества условий оказания услуг МУК «Центр культуры и досуга «Авангард»:**

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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», в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- адреса сайтов структурных подразделений
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью,

вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг МУК «Волгоградский молодежный театр»:

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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», в частности:

- адрес сайта

- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя

- положения о филиалах и представительствах

- адреса сайтов структурных подразделений

- копия лицензии на осуществление деятельности

- информация о планируемых мероприятиях

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультации по оказываемым услугам и пр.)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до

100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг МБУК «Центр культуры и досуга «Родина»:

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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», в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта

- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя

- положения о филиалах и представительствах
- адреса сайтов структурных подразделений
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную

информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%

**РЕШИЛИ:**

Утвердить предложения по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры, в отношении которых в 2019 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры.

Голосовали:

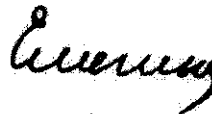
«за» - 5 чел;

«против» - 0;

«воздержавшихся» - 0.

После голосования решение принято единогласно.

Председатель общественного Совета



И.А. Елагина

Секретарь общественного Совета



Л.Е.Магнитская