

Протокол заседания Общественного Совета при
Администрации Камышевского сельского поселения №3

26.08.2022 г

х. Камышевка

Присутствовали:

- Склярова Татьяна Петровна - Председатель Общественного Совета,
Члены Общественного Совета:
- Безмогорычный Сергей Иванович - Заведующий хозяйством бюджетного общеобразовательного учреждения «Камышевская СОШ»
- Антоненко Наталья Павловна - Секретарь Общественного Совета, продавец ООО «Престиж»
- Качура Юлия Витальевна - Истопник Администрации Камышевского сельского поселения
- Куделина Анна Никандровна - пенсионерка

Кворум – 100%

Собрание правомочно голосовать и принимать решения по всем вопросам повестки дня.

Повестка дня:

1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг МКУК КСПОР «Камышевский СДК»

Докладчик Склярова Т.П.- председатель Общественного Совета

СЛУШАЛИ: Склярову Т.П., которая ознакомила членов Общественного Совета с отчетом, предоставленным независимым оператором ЧПОУ «Сальский институт Южного Университета (ИУБиП)» о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг (независимой оценке качества) в отношении МКУК КСП ОР «Камышевский сельский дом культуры» от 25.08.2022г.

1. Предоставлены результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг по объему и параметрам выборочной совокупности респондентов (не менее 100 респондентов) в общей сумме 480 баллов.

2. Предоставлены значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг Камышевским СДК, рассчитанные в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27.04.2018г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

**Муниципальное казенное учреждение культуры Камышевского сельского поселения Орловского района
«Камышевский СДК».**

Информационные стенды, расположенные непосредственно в помещении СДК красочны, выдержаны в одной стилистике, содержат актуальную информацию и фотоматериалы о деятельности СДК. Стенды расположены в доступных для посетителей зонах. Рядом со стендами расположены столики с раздаточным материалом информативного и рекламного характера. СДК не имеет своего собственного сайта. На официальном сайте Управления культуры и спорта Орловского района Ростовской области (<http://ukis.rnd.muzkult.ru/>) размещена информация о деятельности СДК, есть возможность обратной связи с потребителями услуг дома культуры. Также есть аккаунт в популярной социальной сети vk.com/id682349551, где представлена информация об учреждении, его услугах, достижениях и современной деятельности, а также есть возможность обратной связи с потребителями услуг дома культуры. СДК ведется официальный Telegram-канал (<https://t.me/kamishevka>), где также представлена информация об учреждении, его услугах, достижениях и современной деятельности.

Муниципальное казенное учреждение культуры Камышевского сельского поселения Орловского района «Камышевский СДК»				
№ п/п	Показатель	Значение, полученное по итогам опроса	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
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: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	95 баллов	25%	25 баллов
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)	95 баллов	25%	25 баллов
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	100 баллов	40%	40 баллов

опрошенных получателей услуг)		Итого		90%
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»				
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97 баллов	47%	47 баллов
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	50%	50 баллов
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			97%
Итого				
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	97 баллов	27%	27 баллов
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	96 баллов	36%	36 баллов
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;			

	<ul style="list-style-type: none"> - 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	30%	30 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого				
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100 баллов	40%	40 баллов
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	40%	40 баллов
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	20%	20 баллов
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	/ /	/ /

Итого				100%
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
5.			100 баллов	30%
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	20%
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		100 баллов	50%
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		100 баллов	30 баллов
Итого				100 %

Handwritten notes and signatures are present on the right side of the page, including several illegible signatures and some faint text.

3. Основные недостатки в работе Камышевского СДК, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в 2022 году в ходе опроса:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»: - отсутствие собственного официального сайта;

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»:
- отсутствие бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации);

- отсутствие санитарно-гигиенического помещения в здании СДК;

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»:

- отсутствие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения в организации, а также на территории СДК;

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

4. По результатам рассмотрения отчета о качестве условий оказания услуг (независимой оценке качества), предоставленным независимым оператором ЧПОУ «Сальский институт Южного Университета (ИУБиП)» необходимо выработать рекомендации для учреждения культуры, участвовавшего в проведении независимой оценки:

1. Утвердить результаты независимой оценки муниципального учреждения культуры «Камышевский СДК», находящегося на территории Камышевского сельского поселения.

2. По итогам независимой оценки качества работы Общественный Совет при Администрации Камышевского сельского поселения РЕКОМЕНДУЕТ:

2.1. Директору МКУК КСПОР «Камышевский СДК» Подвинцеву С.Б. предоставить информацию о деятельности учреждения в Администрацию Камышевского сельского поселения для дальнейшей публикации на официальном сайте поселения.

2.2. Директору МКУК КСПОР «Камышевский СДК» Подвинцеву С.Б. обратить внимание на выявленные недостатки в работе учреждения с целью их возможного устранения и обеспечения комфортных условий для посетителей и получателей услуг.

Председатель
Общественного Совета при
Администрации Камышевского
сельского поселения


Склярова Т.П.