Протокол

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Богучанского района в 2022году

30.09.2022 г. № 2

Присутствовали:

Члены общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Богучанского района : Руденко А.В., Кабанова Г.А., Фирчук И.С., Бордакова В.Е., Ювкина А.В.,

Приглашенные:

Верхотурова В.В., - и.о. начальника Муниципального казенного учреждения культуры, физической культуры, спорта и молодежной политики Богучанского района ( далее Управление культуры) ; В.А. Смолин – директор МБУК БМ РДК « Янтарь», Веремей Т.М. – директор МБУК БМ ЦРБ, Метляев С.В. – Директор МБУК БКМ им. Д.М. Андона,

Повестка заседания:

1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Богучанского района, подведомственных УК, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022г,( Докладчик Руденко А.В)

Выступили: Верхотурова В.В. – поприсутствовала всех, поблагодарила членов Общественного совета за заинтерисованность в улучшении качества условий оказания услуг учреждениями культуры и за активность каждого из членов совета.

Слушали:

Руденко А.В. – он сообщил, что в 2022 году Исследовательская Компания ООО « Лидер» , директор Цибина Н.А., проводила независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры Богучанского района.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Полное наименование организации | Сокращенное наименование организации | Сведения об организации |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Богучанская межпоселенческая Центральная районная библиотека | МБУК БМЦРБ | Адрес: 663430, Красноярский край, Богучанский район, с. Богучаны, ул. Октябрьская, д.86  Электронная почта: [bog\_biblioteka@mail.ru](mailto:bog_biblioteka@mail.ru)  Телефон: +7 (39162) 2-85-49; +7 (39162) 2-29-86  Сайт: <http://bogbiblio.ru/jirbis2/>  Директор: Веремей Татьяна Моисеевна |
| 2. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры “Богучанский краеведческий музей имени Д.М. Андона” | МБУК БКМ им. Д.М .Андона | Адрес: 663430, Красноярский край, Богучанский район, с. Богучаны, ул. Партизанская, д.45  Электронная почта bogmuzey@gmailr.com  Телефон: +7 (39162) 2-24-05 Сайт bkma.ru  Директор: Метляев Степан Викторович |
| 3. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Богучанский межпоселенческий  районный Дом культуры “Янтарь” | МБУК БМ РДК “Янтарь” | Адрес: 663430, Красноярский край, Богучанский район, с.Богучаны,  ул. Ленина, д.119  Электронная почта: [vladimir-smo@rambler.ru](mailto:vladimir-smo@rambler.ru)  Телефон: +7 (39162) 2-85-26 Сайт: <https://rdk-yantar.krn.muzkult.ru>  Директор: Смолин Владимир Александрович |

1.Оценка проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов организаций культуры: в сети "Интернет". В оценке официальных сайтов изучались показатели критериев “Открытость и доступность информации об организации культуры» и «Доступность услуг для инвалидов». Оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об организации культуры, включая филиалы, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 10 баллов, где 0 - это отсутствие информации, а 10 - её максимальный объем.

В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

**Таблица 1.**

Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация | Сайт | Стенд |
| Богучанский межпоселенческий районный Дом культуры “Янтарь” | 10 | 10 |
| Богучанский краеведческий музей имени Д.М.Андона | 10 | 10 |
| Богучанская межпоселенческая Центральная районная библиотека | 10 | 10 |

Рассматриваемые организации отлично наполнили свои официальные сайты, на них присутствует вся необходимая информация.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации культуры” Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов. После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности организации присутствует в каждой организации и на нем есть вся необходимая информация.

**Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг**

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" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018

N 675н.

Численность респондентов была рассчитана в соответствии с п. 2.7. методических рекомендаций по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (утверждены Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 N Р-1681). Организации достигла необходимой численности опрошенных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Название в опросе** | Численность получателей услуг | Численность респондентов | Доля респондентов |
| Богучанский межпоселенческий районный Дом культуры “Янтарь” | 16737 | 141 | 1% |
| Богучанский краеведческий музей имени Д.М.Андона | 7100 | 50 | 1% |
| Богучанская межпоселенческая Центральная районная библиотека | 22341 | 150 | 1% |

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 апреля 2018 г. № 599. Ознакомиться с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

**Таблица 2.**

Доля респондентов, обращавшихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о деятельности организации,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Обращались | Удовлетворены |
| Богучанская межпоселенческая Центральная районная библиотека | 95 | 100 |
| Богучанский краеведческий музей имени Д.М.Андона | 92 | 100 |
| Богучанский межпоселенческий районный Дом культуры “Янтарь” | 89 | 95 |

Подавляющее большинство респондентов организаций культуры, из числа обращавшихся, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности – доля удовлетворенных не ниже 95%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

**Таблица 3.**

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
| Богучанская межпоселенческая Центральная районная библиотека | 87 | 100 |
| Богучанский краеведческий музей имени Д.М.Андона | 56 | 100 |
| Богучанский межпоселенческий районный Дом культуры “Янтарь” | 36 | 88 |

Основная масса респондентов организаций культуры, из числа пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности – доля удовлетворенных не ниже 88%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 4.

**Таблица 4.**

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации культуры, %

| Условия комфортности | Удовлетворены |
| --- | --- |
| Богучанская межпоселенческая Центральная районная библиотека | 98 |
| Богучанский краеведческий музей имени Д.М.Андона | 96 |
| Богучанский межпоселенческий районный Дом культуры “Янтарь” | 83 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, составляет 92%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Следующий вопрос касался **удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.** На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

**Таблица 5.**

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенных доступностью предоставления услуг для инвалидов, %

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели | Удовлетворены |
| Богучанская межпоселенческая Центральная районная библиотека | 100 |
| Богучанский краеведческий музей имени Д.М.Андона | 33 |
| Богучанский межпоселенческий районный Дом культуры “Янтарь” | 67 |

Все или почти все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), организации культуры Богучанская межпоселенческая Центральная районная библиотека удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях. В организации Богучанский межпоселенческий районный Дом культуры “Янтарь” более двух третей респондентов довольны условиями (67%). В организации Богучанский краеведческий музей имени Д.М.Андона довольна условиями только треть респондентов (33%).

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами

2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**Таблица 6.**

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма условий |
| Богучанский межпоселенческий районный Дом культуры “Янтарь” | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Богучанская межпоселенческая Центральная районная библиотека | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Богучанский краеведческий музей имени Д.М.Андона | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Территория организаций оборудована достаточно плохо.

Двумя условиями доступности располагает организация Богучанский межпоселенческий районный Дом культуры “Янтарь”.

Одним условием доступности располагает организация Богучанская межпоселенческая Центральная районная библиотека.

Условиями доступности совсем не располагает организация Богучанский краеведческий музей имени Д.М.Андона.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Таблица 7.**

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма условий |
| Богучанский межпоселенческий районный Дом культуры “Янтарь” | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Богучанская межпоселенческая Центральная районная библиотека | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Богучанский краеведческий музей имени Д.М.Андона | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |

Ни у одной из организаций, территория не оборудована полностью с учетом доступности для инвалидов.

Во всех организациях отсутствуют одни и те же условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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).

**Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:**-

почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах не ниже 91%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

практически все респонденты организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры при разных типах взаимодействия (согласно таблице 11 – отчета).

В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организациям культуры. Практически все готовы рекомендовать организации культуры своим знакомым и родственникам, все респонденты довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в учреждениях культуры.

Подводя итоги своего выступления, предлагаю работу учреждений культуры оценить – удовлетворительно т.к. наряду с имеющимися недостатками, в работе учреждений культуры Богучанского района очень много хорошего: проводятся фестивали, конкурсы, различные мероприятия с участием детских и взрослых творческих коллективов.

**ВЫСТУПИЛ**: Смолин В.А. – который согласился с недостатками в работе как сельских Домов культуры, так и РДК «Янтарь», все замечания примет к сведению, сделает все возможное для улучшения качества условий оказания услуг населению.

На сегодняшний день районный Дом культуры и его филиалы принимают активное участие в программах с целью привлечения дополнительных финансовых средств для улучшения качества условий оказания услуг.

**ВЫСТУПИЛ**: Метляев С.В. – который согласился с недостатками по условиям доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими и все замечания примет к сведению.

**ВЫСТУПИЛ**А– Бордакова В.Е.отметил, что работа учреждений культуры находится на высоком уровне, проводимые мероприятия на базе районного Дома культуры пользуются большой популярностью. Работают детские и взрослые кружки художественной самодеятельности, где занимаются люди разных возрастов и профессий. В Доме культуры проводятся районные фестивали и конкурсы.

В центральной районной библиотеке всегда чисто и уютно, доброжелательные библиотекари всегда помогут читателям в выборе литературы. Библиотека всегда полна читателей: от мало до велика.

Мы сами являемся читателями районной библиотеки.

Особой популярностью пользуется наш краеведческий музей, где работают увлеченные своим делом сотрудники. Наряду с экскурсиями проводится работа интерактивных площадок с элементами ткачества, ангарским бытовым инвентарем, и множество других мероприятий к профессиональным праздникам и юбилеям.

Учитывая все замечания, предлагаю признать работу учреждений культуры удовлетворительной.

**РЕШИЛИ**: Признать работу учреждений культуры, в отношении которых производилась независимая оценка, удовлетворительной.

Итоги голосования по вопросу - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Богучанского района, подведомственных Управлению культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году

«за» – 5;

«против» – 0;

«воздержался» – 0.

Решение принято единогласно

Председатель А.В. Руденко

Секретарь Г.А. Кабанова