**Протокол №. 5**

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры при администрации муниципального района «Газимуро-Заводский район»

18 марта 2021 года Администрация муниципального

 района «Газимуро-Заводский район»

**Присутствовали:**

**Председатель Общественного совета** Шадрина О.А.

**Члены Общественного совета**

 Чипизубова Н.В, Веслополова Ф.Т., Лоницкая Е.Ю

**Приглашенные:** секретарь Обухова О.П..

**Повестка дня**

1. Рассмотрение Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год. Утверждение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год.
2. Утверждение предложений по совершенствованию деятельности организаций культуры.

**Вопрос №. 1.**

**Выступила:** Шадрина О.А. предложила рассмотреть отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год.

 Все члены совета единогласно голосовали за данные предложения

**Совет решил:**

1. Принять отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год.
2. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год (приложение 1).

**Вопрос №. 2**

1. **Выступила:** Лоницкая Е.Ю. и предложила членам Совета предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры для утверждения

Все члены Совета единогласно голосовали за данные предложения

**Совет решил:**

 Утвердить предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры (Приложение 2 )

Председатель Общественного совета О.А.Шадрина

Секретарь Общественного совета О.П. Обухова

#  Приложение 1

к протоколу заседания Общественного совета

по проведению независимой оценке качества условий

оказания услуг организациями в сфере культуры

 при администрации муниципального района

«Газимуро – Заводский район»

№ 5 от 18 марта 2021 г.

**Результуты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год**

**Общая информация**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – НОКУ), проводилась в с. Газимурский Завод с 10 февраля 2021 года по 10 марта 2021 года на основании договора №1- от 21 января 2021 года.

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора – ООО Исследовательская Компания Лидер - в соответствии с [Федеральным закон](http://stavminobr.ru/uploads/stavminobr/%D0%A0%D1%9B%D0%A1%E2%80%9A%D0%A0%D2%91%D0%A0%C2%B5%D0%A0)ом от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «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».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг производился в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 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».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

* официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* информационные стенды в помещениях указанных организаций;
* анкеты работников организаций культуры, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
* мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.
* **1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг**
* В Газимуро-Заводском районе Забайкальского края сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих организаций культуры:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Наименование в таблицах** |
| МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры | Газимуро-Заводский районный дом культуры |
| МБУК Центральная районная библиотека | Центральная районная библиотека |

* **2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры**
* Для сбора информации, размещенной на официальном сайте организаций культуры использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:
* - Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;
* - Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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”;
* - Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.
* 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” (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).
* Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры мы использовали пункт 7 “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", утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:
* *Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети "Интернет", содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).*
* Опираясь на данный пункт, мы приняли решение не учитывать наличие информации на сайтах организаций, если она содержится исключительно внутри документов, в разделах с иным предназначением. Для доступа к такой информации необходимо понимать, в каких именно документах эта информация может находиться, а это уже не является простым для посетителя сайта.
* В первую очередь оценивалось наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы[[1]](#footnote-1), 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 1 до 10 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 10 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

**Таблица 1.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Интегральный показатель |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 9,7 |
| Центральная районная библиотека | 8,1 |

Организации культуры Газимуро-Заводский районный дом культуры и Центральная районная библиотека разместили почти всю необходимую информацию на сайте в сети “Интернет”, показатель оценки высокий, информация представлена практически в полном объеме (8,1-9,7 балла).

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте организации, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 “Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайте и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению” данного отчета.

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” (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Ввиду отсутствия показателей оценки, которыми можно было бы измерить объем наполнения информацией стенда, мы решили принять любой имеющийся объем за 100%. После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации и на нем есть информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

 **3. 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.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объём выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Численность респондентов** | **Доля респондентов** |
| МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры | 257 | 103 |
| МБУК Центральная районная библиотека | 300 | 120 |

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. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Срок проведения опроса с 3 февраля по 4 марта 2021 года.

Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организации, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/gMNznxnsphDEyDTu7>

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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 81 | 99 |
| Центральная районная библиотека | 75 | 89 |

Почти все респонденты организации культуры Газимуро-Заводский районный дом культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (99%). Основная масса респондентов организации Центральная районная библиотека, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (89%).

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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 71 | 97 |
| Центральная районная библиотека | 58 | 100 |

Почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности- доля удовлетворенных (97-100%).

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 | Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 62 |
| Центральная районная библиотека | 58 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Газимуро-Заводский районный дом культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 62%. У организации культуры Центральная районная библиотека средний уровень комфортности предоставления услуг, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 58%.

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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 100 |
| Центральная районная библиотека | 100 |

У организаций культуры Газимуро-Заводский районный дом культуры и Центральная районная библиотека, абсолютно все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности (100%).

 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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Центральная районная библиотека | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 |

У организаций культуры отсутствуют 2 из 5 условий доступности для инвалидов.

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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Центральная районная библиотека | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |

У организаций культуры, отсутствуют от 3 до 4 из 5 условий доступности для инвалидов.

Все условия доступности, которые отсутствуют в организациях, будут подробно представлены по пунктам в подразделе 5.2 “Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению” данного отчета.

Далее вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;

- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

**Таблица 8.**

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип взаимодействия работника с получателем услуги | Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | Обеспечение непосредственного оказания услуги |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 98 | 99 |
| Центральная районная библиотека | 100 | 100 |

Как мы видим из Таблицы 8, почти все респонденты организаций культуры Газимуро-Заводский районный дом культуры и Центральная районная библиотека, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах (99-100%).

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

**Таблица 9.**

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 70 | 100 |
| Центральная районная библиотека | 42 | 100 |

Абсолютно все респонденты организаций культуры, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 100%.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организации, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

**Таблица 10.**

Общая оценка организации культуры, %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 96 | 94 | 95 |
| Центральная районная библиотека | 92 | 92 | 83 |

У организации культуры Газимуро-Заводский районный дом культуры, подавляющее большинство респондентов готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 96%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 94% и условиями оказания услуг 95%. В организации культуры Центральная районная библиотека, основная масса респондентов готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 92%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 92% и условиями оказания услуг 83%.

**4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

В соответствии с пунктом 5 «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», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях https://bus.gov.ru

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Количество потребителей услуг**  | **Численность респондентов** | **Доля респондентов** |
| МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры | 257 | 103 | 40% |
| МБУК Центральная районная библиотека | 300 | 120 | 40% |

**1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 10 | 10 |
| Центральная районная библиотека | 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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 9,68 | 10 |
| Центральная районная библиотека | 8,06 | 10 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | Выполнение индикатора |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 3 | 100 |
| Центральная районная библиотека | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 3 | 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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 82 | 83 |
| Центральная районная библиотека | 80 | 90 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 71 | 73 |
| Центральная районная библиотека | 70 | 70 |

**2. Комфортность условий предоставления услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Выполнение индикатора |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 | 100 |
| Центральная районная библиотека | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 | 100 |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 69 | 103 |
| Центральная районная библиотека | 60 | 120 |

**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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Центральная районная библиотека | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Выполнение индикатора |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Центральная районная библиотека | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 8 | 8 |
| Центральная районная библиотека | 1 | 1 |

**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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 101 | 103 |
| Центральная районная библиотека | 120 | 120 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 102 | 103 |
| Центральная районная библиотека | 120 | 120 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 72 | 72 |
| Центральная районная библиотека | 50 | 50 |

**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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 99 | 103 |
| Центральная районная библиотека | 110 | 120 |

|  |  |
| --- | --- |
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 97 | 103 |
| Центральная районная библиотека | 110 | 120 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 98 | 103 |
| Центральная районная библиотека | 100 | 120 |

**5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности**

**5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению**

На официальных сайтах организаций культуры МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры и МБУК Центральная районная библиотека в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599:

|  |
| --- |
| **Выявленные недостатки** |
|  **МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры**- Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» |
| **МБУК Центральная районная библиотека**- Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»;- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией;- Свидетельство о государственной регистрации;- Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;- Положения о филиалах и представительствах (при их наличии);- Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению. |

Необходимо представить на сайтах организаций всю перечисленную информацию в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

**5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению**

Территория, прилегающая к организациям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

|  |
| --- |
| **Выявленные недостатки** |
| **МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры**- Наличие сменных кресел-колясок;- 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);- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). |
| **МБУК Центральная районная библиотека**- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;- 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). |

# Необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

# Приложение 2

к протоколу заседания Общественного совета

по проведению независимой оценке качества условий

оказания услуг организациями в сфере культуры

 при администрации муниципального района

«Газимуро – Заводский район»

№ 5 от 18 марта 2021 г.

**Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.**

* Территория, прилегающая к организациям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
* На официальных сайтах организаций культуры МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры и МБУК Центральная районная библиотека в сети "Интернет" не представлена некоторая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599: Необходимо представить на сайтах организаций всю перечисленную информацию в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

|  |
| --- |
| Кому: Федеральный фонд социальнойи экономической поддержки отечественной кинематографии г. Москва, Воротниковский переулок, д. 12, стр. 1127006 |

1. Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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” [↑](#footnote-ref-1)