

## Протокол № 5

Заседания Общественного совета по оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Лысковского муниципального района Нижегородской области от « 18 » «ноября» 2019г

### Присутствовали:

1. Афиногенова Нина Леонидовна - председатель первичной организации Лысковской районной организации Нижегородской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;
2. Карпова Раиса Никитична - председатель Лысковской районной организации Нижегородской областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооружённых сил и правоохранительных органов;
3. Романюк Василий Григорьевич - председатель Совета ветеранов спорта Лысковского района;
4. Серова Ульяна Сергеевна – руководитель исполнительного комитета местного отделения партии «Единая Россия», секретарь Общественного совета;
5. Наумова Ирина Александровна – председатель общества «Лысковский краевед».

### Повестка дня:

1. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.
2. Об утверждении рейтинга учреждений сферы культуры Лысковского района, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году.
3. О внесении предложений по улучшению деятельности учреждений культуры Лысковского района, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году.

### По первому вопросу повестки дня слушали:

Наумову И.А., которая сообщила, что организация-оператор ООО «Лаборатория диагностики и развития социальных систем» осуществляла сбор информации по учреждениям сферы культуры Лысковского района по пяти направлениям: наличие в учреждениях культуры комфортных условий оказания услуг, доступность услуг для инвалидов, соответствие сайтов и стендов установленным требованиям в части размещения обязательной информации, опрос мнения потребителей услуг.

Общественным советом была создана инициативная группа в составе Афиногенова Н.Л., Карпова Р.Н., Серова У.С., которая в период с 09.11.2019 по 18.11.2019г. осуществляла контрольные выезды в обследуемые учреждения культуры и провела инспектирование содержания их официальных сайтов.

По результатам проведённых процедур выявлены следующие недостатки в работе учреждений культуры:

- 1) **Наличие в учреждениях культуры комфортных условий оказания услуг**  
Согласно полученной информации в учреждениях культуры не в полном объеме обеспечены комфортные условия оказания услуг:
  - в МБУК «Лысковская межпоселенческая централизованная библиотечная система» (Центральная библиотека) отсутствует зона отдыха (ожидания);
  - в МБУК «Районный центр народных промыслов, ремёсел и туризма «Рассвет»» для посетителей учреждения отсутствует доступность питьевой воды.

- 2) **Доступность услуг для инвалидов**

Не обеспечивается в полной мере доступность услуг для инвалидов. Необходимо принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, а именно:

- в сельских клубных учреждениях и краеведческом музее оборудовать входные группы пандусами;

- во всех учреждениях, кроме МБУК «Лысковский районный Дворец культуры» организовать работу по оборудованию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- всем учреждениям культуры приобрести сменные кресла-коляски, оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в учреждениях.

Также необходимо принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить:

- 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, оказываемую работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях Централизованной библиотечной системы.

### **3) Соответствие сайтов установленным требованиям в части размещения обязательной информации**

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа организации культуры обязаны обеспечить наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры, а также информацию о деятельности в сети "Интернет" исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187).

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 12. Информация на официальных сайтах учреждений культуры (кроме МБУК «Центр Досуга с межпоселенческим объединением культурно-досуговых учреждений») размещена полностью.

Необходимо привести содержание сайта МБУК «Центр Досуга с межпоселенческим объединением культурно-досуговых учреждений» в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями, а именно разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

### **4) Соответствие стендов установленным требованиям в части размещения обязательной информации**

Требуемое количество единиц информации для размещения на стенде организации - 9: Имеющаяся на стендах обследуемых учреждений культуры информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

### **5) Опрос мнения потребителей услуг с учётом анкетирования всех учреждений**

В результате опроса мнения потребителей услуг с учётом анкетирования всех учреждений культуры Лысковского района получены следующие результаты:

Наименование показателей	Абсолютное значение, чел.
Общее число опрошенных получателей услуг	1773
Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	1632
Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и	1666

доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	
Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	1627
Число опрошенных получателей услуг-инвалидов	31
Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	20
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	1677

Наименование показателей	Относительное значение, %
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	93,01%
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	91,77%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	64,52%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	94,59%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	96,39%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	94,59%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	92,39%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	90,24%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	90,30%

**Решили:**

1. Информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году принять к сведению.

*Результаты голосования по первому вопросу:*

*«За» – 5 чел., «Против» – нет, «Воздержались» – нет.*

**По второму вопросу повестки дня слушали:**

**Афиногенову Н.Л.**, которая указала на необходимость установления и утверждения рейтинга учреждений сферы культуры Лысковского района, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году.

В соответствии с полученными организацией-оператором ООО «Лаборатория диагностики и развития социальных систем» обобщенными данными аналитического

отчёта в разрезе каждого учреждения культуры получены следующие показатели оценки качества:

- МБУК «Лысковский государственный краеведческий музей» - 83,44
- МБУК «Лысковская межпоселенческая централизованная библиотечная система» - 83,76
- МБУК «Районный центр народных промыслов, ремёсел и туризма «Рассвет»» - 84,30
- МБУК «Центр Досуга с межпоселенческим объединением культурно-досуговых учреждений» - 85,14
- МБУК «Лысковский районный Дворец культуры» - 86,06

### **Решили:**

1. Информацию о рейтинге учреждений культуры принять к сведению.
2. Утвердить рейтинг организаций, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году.

Результаты голосования по второму вопросу:

*«За» – 5 чел., «Против» – нет, «Воздержались» – нет.*

### **По третьему вопросу повестки дня слушали:**

**Наумову И.А.**, которая отметила, что в целях устранения недостатков в работе учреждений сферы культуры Лысковского района, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году, предлагаю членам Общественного совета внести на рассмотрение учредителя, руководителей обследуемых учреждений культуры следующие предложения по улучшению деятельности учреждений культуры Лысковского района, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году.

- 1) довести полученные результаты до получателей услуг;
- 2) обсудить полученные результаты в коллективах;
- 3) разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов, в том числе:

3.1 разместить необходимую информацию на официальных сайтах в соответствии с утвержденными требованиями, а также информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»);

3.2. обеспечить комфортные условия оказания услуг (наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и доступность питьевой воды);

3.3. принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и 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;

3.4. принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих 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); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- 4) принять во внимание результаты проведенного опроса.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Довести полученные результаты независимой оценке качества условий оказания услуг до получателей услуг.
3. Обсудить полученные результаты в коллективах.
4. Руководителям учреждений культуры Лысковского района, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году в срок до 28 ноября 2019г. разработать и утвердить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями сферы культуры Лысковского муниципального района.
5. Разместить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
6. Сформировать информацию для включения в публичный отчет Губернатора Нижегородской области в Законодательное Собрание Нижегородской области о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

Результаты голосования по третьему вопросу:

«За» – 5 чел., «Против» – нет, «Воздержались» – нет.

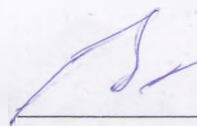
**Постановили:**

1. Информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году принять к сведению.
2. Утвердить рейтинг организаций, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году (прилагается).
3. Руководителям учреждений культуры Лысковского района, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году в срок до 28 ноября 2019г. разработать и утвердить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями сферы культуры Лысковского муниципального района.
4. Разместить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Сформировать информацию для включения в публичный отчет Губернатора Нижегородской области в Законодательное Собрание Нижегородской области о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

**Приложение к протоколу:**

1. Рейтинг организаций, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году.

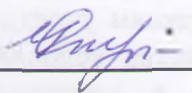
Председатель Общественного совета НОК условий  
оказания услуг организациями культуры  
Лысковского муниципального района  
Нижегородской области:  
председатель общества «Лысковский краевед»



И.А. Наумова

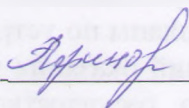
Заместитель председателя Общественного совета  
НОК условий оказания услуг организациями  
культуры Лысковского муниципального района  
Нижегородской области:

руководитель исполнительного комитета местного  
отделения партии «Единая Россия», секретарь  
Общественного совета

  
\_\_\_\_\_  
У.С. Серова

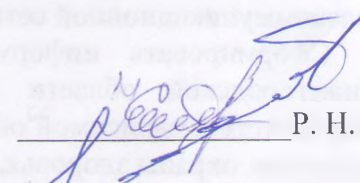
Секретарь Общественного совета:

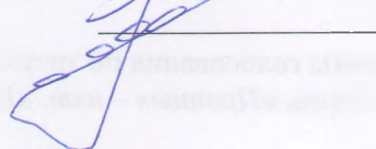
председатель первичной организации Лысковской  
районной организации Нижегородской областной  
организации общероссийской общественной  
организации «Всероссийское общество инвалидов»

  
\_\_\_\_\_  
Н. Л.Афиногорова

Члены комиссии:

председатель Лысковской районной организации  
Нижегородской областной общественной  
организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда,  
вооружённых сил и правоохранительных органов  
председатель Совета ветеранов спорта Лысковского  
района

  
\_\_\_\_\_  
Р. Н. Карпова

  
\_\_\_\_\_  
В. Г.Романюк

**ОБЩИЙ РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЛЫСКОВСКОГО  
РАЙОНА, ПОДЛЕЖАЩИХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В 2019 ГОДУ**

	<b>Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества</b>
МБУК «Лысковский районный Дворец культуры»	86,06
МБУК «Центр Досуга с межпоселенческим объединением культурно-досуговых учреждений»	85,14
МБУК «Районный центр народных промыслов. ремёсел и туризма «Рассвет»»	84,30
МБУК «Лысковская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	83,76
МБУК «Лысковский государственный краеведческий музей»	83,44