

ПРОТОКОЛ № 3

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края

25 декабря 2024 года

г. Нефтекумск

Председатель: Аджиньязова Э. Д.

Присутствовали: члены Общественного совета Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

Приглашенные:

Кругова Ольга Васильевна – начальник отдела культуры администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края

Баймурзаева Олеся Анатольевна – заместитель начальника отдела культуры администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края

Повестка заседания:

1. Изучение аналитического отчета о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых в 2024 году проводилась независимая оценка, и утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры.

(Докладчик Аджиньязова Э. Д.)

2. Разработка предложений по улучшению деятельности учреждений культуры и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в отношении которых в 2024 году проводилась независимая оценка качества.

(Докладчик Аджиньязова Э. Д.)

Слушали:

По 1 вопросу: Аджиньязову Эльвиру Давлетьяровну – председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации 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» и Единым порядком 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, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н, Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в отношении организаций в сфере культуры осуществлено организацией-оператором – автономной некоммерческой организации «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению главы Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края во исполнение муниципального контракта № 2024.1129615 от 09 октября 2024 г. на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Нефтекумского муниципального округа, согласно показателям, утвержденными Техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлялись в соответствии с показателями, характеризующими следующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка:

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»;

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»;

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»;

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»;

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

На основании данных, полученных организацией-оператором по итогам проведенных этапов исследования, выстроен рейтинг организаций культуры, в отношении которых в 2024 году проводилась независимая оценка:

Наименование критериев и показателей	Кол-во баллов
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ЗУНКАРСКОЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ» НЕФТЕКУМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ	88,68
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	94,1
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	100
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	52,1
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,8

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,4
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ТУКУЙ-МЕКТЕБСКОЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ» НЕФТЕКУМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ	92,30
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	97,2
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	97,5
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	72,5
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	95,4
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,9

Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены условиями оказания услуг данными организациями культуры на территории Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края.

По итогам обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг указанными организациями культуры, наиболее низкие отраслевые значения сложились по следующему критерию оценки качества условий оказания услуг организациями:

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 95,65 балла.

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» – 62,30 балла.

Результаты голосования:

«за» - 5, «против» - 0, «воздержались» - 0. Решение принято единогласно.

По 2 вопросу: Аджиньязову Эльвиру Давлетьяровну – председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края.

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, являются:

- несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» и обновления информации об организации культуры, 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».

- помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. В организациях культуры недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Основными направлениями улучшения показателей учреждений культуры Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, в отношении которых в 2024 году проводилась независимая оценка, являются:

- совершенствование работы сайтов организаций культуры, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и обновления информации об организации культуры, 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»;

- повышение комфортности условий оказания услуг, в том числе обучающихся с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- активизация взаимодействия с общественностью и формирование у получателей услуг привычки получения информации на сайтах организаций культуры.

Организациям культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов организаций культуры, способствовать воспитанию информационной культуры.

Результаты голосования:

«за» - 5, «против» - 0, «воздержались» - 0. Решение принято единогласно.

Решили:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых в 2024 году проводилась независимая оценка, с учетом информации, представленной оператором.

2. Внести предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых в 2024 году проводилась независимая оценка качества:

2.1. Систематически обновлять и актуализировать информацию на информационных стендах в зданиях организаций культуры и их обособленных структурных подразделениях. Определить лиц, ответственных за соблюдение нормативно установленных требований информационной открытости на информационных стендах и сайте организаций культуры и их обособленных

структурных подразделений. Обеспечить наличие и работоспособность сайтов организаций культуры. Обеспечить контент-фильтрацию на сайтах организаций культуры. Обеспечить наличие и работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Обеспечить регулярный прием, просмотр и систематизацию обращений получателей услуг, поступающих через сайт организаций культуры.

Систематически проводить работу с получателями услуг по популяризации сайта организации культуры и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

2.2. Рассмотреть возможность оборудования зданий и прилегающей территории с учетом доступности услуг для лиц с ОВЗ в целях исполнения нормативных требований Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в том числе с использованием форм межведомственного взаимодействия и социального партнерства. Проводить периодически инструктажи ответственных за сопровождение лиц с ОВЗ.

Рассмотреть возможность выполнения рекомендаций респондентов в части повышения комфортности условий предоставления услуг, доброжелательности и вежливости работников организаций культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию, для достижения результата в 100 баллов по критериям 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации», 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и готовности получателей услуг рекомендовать организации культуры родственникам и знакомым (в случае наличия возможности выбора организации).

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, в том числе дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Обеспечить в организациях культуры наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов.

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

3. Решение Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края направить Главе Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края для рассмотрения.

Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры



Э.Д. Аджиньязова