ПРОТОКОЛ
заседания общественного совета
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры города Костромы

20 октября 2021 года № 1

Место проведения: город Кострома, ул. Депутатская, д.47
Начало: в 15.00
Председательствовал: Председатель совета Чапыгина Надежда Николаевна
Присутствовали члены совета:
Рейх Вячеслав Готлибович
Ефремов Илья Борисович
Мельник Светлана Александровна
Павличенко Юрий Валентинович

Приглашенные:
Столярова Анна Борисовна, начальник Управления культуры Комитета образования, культуры, спорта и работы с молодежью Администрации города Костромы

Протокол вела: В. Н. Коньшина – консультант по работе с населением и общественными организациями Отдела по работе с населением, общественными организациями и средствами массовой информации аппарата Думы города Костромы

Повестка дня

1. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры города Костромы в 2021 году

СЛУШАЛИ: Чапыгину Н.Н., Столярову А. Б.
РЕШИЛИ:
1) утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением города Костромы «Дом культуры «Селище» в 2021 году (приложение № 1 к протоколу);
2) утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением города Костромы «Художественная галерея» в 2021 году (приложение № 2 к протоколу);
3) рекомендовать Комитету образования, культуры, спорта и работы с молодежью Администрации города Костромы (И. В. Силакова) при подготовке плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями города Костромы «Дом культуры «Селище», «Художественная галерея» учесть

предложения (рекомендации) по улучшению качества деятельности учреждений, указанные в приложениях № 1 и № 2 к настоящему протоколу.

Результаты голосования:

Проголосовало «за»	5 человек	100 %
Проголосовало «против»	0 человек	0,0 %
Воздержалось от голосования	0 человек	0,0 %
Не участвовало в голосовании	0 человек	0,0 %

Решение принято.

Заседание совета объявлено закрытым в 16.00.

Председатель совета Н. Н. Чапыгина

Приложение № 1
к протоколу № 1 от 20 октября 2021 года

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением города Костромы «Дом культуры «Селище» в 2021 году

	Критерии	Показатели	Значение показателя	Значение критерия
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ *(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)*	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,0	100,0
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100,0	
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100,0	
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ *(установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)*	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100,0	100,0
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	100,0	
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100,0	

3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ *(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)*	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0	93,3
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0	
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,0	
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)*	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100,0	100,0
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100,0	
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0	
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной*	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	100,0	100,0
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100,0	

	экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)	*- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)*		
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100,0	

Итоговая оценка качества условий оказания услуг:

(100,0 + 100,0 + 99,3 + 100,0 + 100,0): 5 = 98,66 баллов

Предложения по совершенствованию деятельности учреждения:

– проводить периодическое и своевременное обновление информации на официальном сайте, сайте www.bus.gov.ru в сети Интернет, информационных стендах организации;

- активизировать размещение посетителями учреждения отзывов, оценок на сайте www.bus.gov.ru в сети Интернет;

– довести результаты независимой оценки качества условий оказания услуг до всех работников учреждения;

– после отмены санитарно-эпидемиологических ограничений возобновить мероприятия на площадке возле учреждения.

Приложение № 2
к протоколу № 1 от 20 октября 2021 года

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением города Костромы «Художественная галерея» в 2021 году

	Критерии	Показатели	Значение показателя	Значение критерия
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ *(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)*	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,0	100,0
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100,0	
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100,0	
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ *(установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина*	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100,0	98,8
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	100,0	
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	96,4	

	значения данного критерия)			
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ *(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)*	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0	93,3
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0	
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,0	
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)*	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100,0	100,0
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100,0	
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0	
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных*	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	100,0	100,0
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных	100,0	

	учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)	организационными условиями предоставления услуг *- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)*		
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100,0	

Предложения по совершенствованию деятельности учреждения:

– проводить периодическое и своевременное обновление информации на официальном сайте, сайте www.bus.gov.ru в сети Интернет, информационных стендах организации;

- активизировать размещение посетителями учреждения отзывов, оценок на сайте www.bus.gov.ru в сети Интернет;

– довести результаты независимой оценки качества условий оказания услуг до всех работников учреждения;

– усилить контроль за проветриванием помещений при проведении массовых мероприятий.