**ПРОТОКОЛ№ 1**

заседания Общественного советапо независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Каменского района

р.п. Глубокий26 декабря 2019 года

**Присутствуют**:

Члены Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культурыКаменского района:

|  |
| --- |
|  |
| АтикянВачаганВачаканович |
| Фетисова Анастасия Николаевна |
| Бурсакина Нина СергеевнаПерепелицынАлексей Владимирович |

Сивак Нина Васильевна

**Приглашенные:**

Заведующий отделом культуры, физической культуры и спорта Администрации Каменского района Ефремова Лариса Валентиновна

Председатель первичной профсоюзной организации Каменского райсовета председателей профкомов работников культурыПенькова Татьяна Васильевна.

**ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:**

 1. Рассмотрение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры поселений Каменского района.

2. Утверждение рейтинга качества условийоказания услуг учреждениями культурыпоселенийКаменского района.

3. О разработке и утверждении плана мероприятий по улучшению качества условийоказания услугучреждениями культуры поселенийКаменскогорайона по результатам независимой оценки,проведенной в 2019 году.

4. Об утверждении плана работы Общественного советапо независимой оценке качества условийоказания услуг учреждениями культуры Каменского района на 2020 год.

**Выступления:**

Члены Общественного совета выразили мнение, что по результатам проведеннойработы по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культурыпоселений,общая оценка качества оказываемых услуг учреждениями культурысоответствует высокомууровню (от 85,70% до 90,6%).

Председатель Общественного совета АтикянВ. В.предложил:

1. Утвердить результатынезависимой оценки качества условий оказания услуг следующих учреждений культуры поселений Каменского района:

1.1.Муниципального учреждения культуры Груциновского сельского поселения Каменского района «Груциновский центральный поселенческий сельский дом культуры» согласно приложению № 1.



 Приложение № 1

к протоколу заседания Общественного совета

по независимой оценке качества условий оказания услуг

учреждениями культуры Каменского района

от 26.12.2019 г. № 1

РЕЗУЛЬТАТЫ

 независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципального учреждения культуры Груциновского сельского поселения Каменского района

«Груциновский центральный поселенческий сельский дом культуры»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   |   | Должно быть по нормативным док-м/Всего опрошено | Есть по факту/Удовлетворены | Итоговые баллы/расчет |
| 1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» - 97,0баллов**
 |
|  | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 12 | 11 | 91,7 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 17 | 15 | 88,2 |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 4 и более | 5 | 100,0 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 100 | 100 | 100,0 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 80,0 баллов**
 |
|  | 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | 5 и более | 3 | 60,0 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 56,0баллов**
 |
|  | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 5 | 3 | 60,0 |
| 3.2.1. Наличие в организации 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);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 5 и более | 1 | 20,0 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» - 100 баллов**
 |
|  | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 100 | 100 | 100,0 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100 | 100 | 100,0 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 100 баллов**
 |
|  | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | 100 | 100 | 100,0 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации | 100 | 100 | 100,0 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | 100 | 100 | 100,0 |
|  | ИТОГО БАЛЛОВ: |  |  | 433,0 |
|  | СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: |  |  | 86,6 |

Приложение № 2

к протоколу заседания Общественного совета

по независимой оценке качества условий оказания услуг

учреждениями культуры Каменского района

от 26.12.2019 г. № 1

РЕЗУЛЬТАТЫ

 независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципального бюджетного учреждение культуры Калитвенского сельского поселения

«Калитвенский центр культуры и спорта»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   |   | Должно быть по нормативным док-м/Всего опрошено | Есть по факту/Удовлетворены | Итоговые баллы/расчет |
| 1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» - 62,9 баллов**
 |
|  | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 12 | 12 | 100,0 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 17 | 9 | 52,9 |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 4 и более | 0 | 0,0 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 100 | 100 | 100,0 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 100 баллов**
 |
|  | 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | 5 и более | 6 | 100,0 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 86,0баллов**
 |
|  | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 5 | 4 | 80,0 |
| 3.2.1. Наличие в организации 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);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 5 и более | 4 | 80,0 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» - 100 баллов**
 |
|  | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 100 | 100 | 100,0 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100 | 100 | 100,0 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 100 баллов**
 |
|  | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | 100 | 100 | 100,0 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации | 100 | 100 | 100,0 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | 100 | 100 | 100,0 |
|  | ИТОГО БАЛЛОВ: |  |  | 448,9 |
|  | СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: |  |  | 89,78 |

 Приложение № 3

к протоколу заседания Общественного совета

по независимой оценке качества условий оказания услуг

учреждениями культуры Каменского района

от 26.12.2019 г. №1

РЕЗУЛЬТАТЫ

 независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципального учреждения культуры Красновского сельского поселения Каменского района

«Вишневецкий центральный поселенческий сельский дом культуры»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   |   | Должно быть по нормативным док-м/Всего опрошено | Есть по факту/Удовлетворены | Итоговые баллы/расчет |
| 1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» - 98,2 баллов**
 |
|  | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 12 | 12 | 100,0 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 17 | 15 | 88,2 |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 4 и более | 5 | 100,0 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 100 | 100 | 100,0 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 100 баллов**
 |
|  | 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | 5 и более | 5 | 100,0 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 49,7баллов**
 |
|  | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 5 | 2 | 40,0 |
| 3.2.1. Наличие в организации 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);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 5 и более | 1 | 20,0 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | 100 | 99 | 99,0 |
| 1. **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» - 100 баллов**
 |
|  | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 100 | 100 | 100,0 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100 | 100 | 100,0 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 100 баллов**
 |
|  | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | 100 | 100 | 100,0 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации | 100 | 100 | 100,0 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | 100 | 100 | 100,0 |
|  | ИТОГО БАЛЛОВ: |  |  | 447,9 |
|  | СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: |  |  | 89,58 |

Приложение № 4

к протоколу заседания Общественного совета

по независимой оценке качества условий оказания услуг

учреждениями культуры Каменского района

от 26.12.2019 г. № 1

РЕЗУЛЬТАТЫ

 независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципального бюджетного учреждения культуры Старостаничного сельского поселения

«Старостаничный сельский Дом Культуры и клубные учреждения»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   |   | Должно быть по нормативным док-м/Всего опрошено | Есть по факту/Удовлетворены | Итоговые баллы/расчет |
| 1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» - 84,5 баллов**
 |
|  | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 12 | 12 | 100,0 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 17 | 13 | 76,5 |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 4 и более | 2 | 60,0 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 70 | 70 | 100,0 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 70 | 70 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 98,6 баллов**
 |
|  | 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | 5 и более | 6 | 100,0 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | 70 | 68 | 97,1 |
| 1. **Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 70,0баллов**
 |
|  | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 5 | 4 | 80,0 |
| 3.2.1. Наличие в организации 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);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 5 и более | 2 | 40,0 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | 70 | 70 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» - 100 баллов**
 |
|  | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 70 | 70 | 100,0 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 70 | 70 | 100,0 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | 70 | 70 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 100 баллов**
 |
|  | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | 70 | 70 | 100,0 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации | 70 | 70 | 100,0 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | 70 | 70 | 100,0 |
|  | ИТОГО БАЛЛОВ: |  |  | 453,0 |
|  | СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: |  |  | 90,6 |

Приложение № 5

к протоколу заседания Общественного совета

по независимой оценке качества условий оказания услуг

учреждениями культуры Каменского района

от 26.12.2019 г. № 1

РЕЗУЛЬТАТЫ

 независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципального учреждения культуры Гусевского сельского поселения Каменского района

«Гусевский центральный поселенческий сельский дом культуры»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   |   | Должно быть по нормативным док-м/Всего опрошено | Есть по факту/Удовлетворены | Итоговые баллы/расчет |
| 1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» -** 81,8**баллов**
 |
|  | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 12 | 12 | 100,0 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 17 | 10 | 58,8 |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 4 и более | 2 | 60,0 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 100 | 100 | 100,0 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 100,0 баллов**
 |
|  | 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | 5 и более | 6 | 100,0 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 50,0баллов**
 |
|  | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 5 | 2 | 40,0 |
| 3.2.1. Наличие в организации 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);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 5 и более | 1 | 20,0 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» - 100 баллов**
 |
|  | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 100 | 100 | 100,0 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100 | 100 | 100,0 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 100 баллов**
 |
|  | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | 100 | 100 | 100,0 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации | 100 | 100 | 100,0 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | 100 | 100 | 100,0 |
|  | ИТОГО БАЛЛОВ: |  |  | 431,8 |
|  | СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: |  |  | 86,36 |

Приложение № 6

к протоколу заседания Общественного совета

по независимой оценке качества условий оказания услуг

учреждениями культуры Каменского района

от 26.12.2019 г. № 1

РЕЗУЛЬТАТЫ

 независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципального учреждения Богдановского сельского поселения

«Богдановский сельский дом культуры и клубные учреждения»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   |   | Должно быть по нормативным док-м/Всего опрошено | Есть по факту/Удовлетворены | Итоговые баллы/расчет |
| 1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» - 73,1баллов**
 |
|  | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 12 | 10 | 83,3 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 17 | 12 | 70,6 |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 5 и более | 2 | 40,0 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 100 | 95 | 95,0 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 100 | 95 | 95,0 |
| 1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 94,0баллов**
 |
|  | 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | 5 и более | 5 | 100,0 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | 100 | 88 | 88,0 |
| 1. **Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 64,5баллов**
 |
|  | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 5 | 2 | 40,0 |
| 3.2.1. Наличие в организации 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);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 5 и более | 3 | 60,0 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | 100 | 95 | 95,0 |
| 1. **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» - 100 баллов**
 |
|  | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 100 | 100 | 100,0 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100 | 100 | 100,0 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | 100 | 100 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 96,9баллов**
 |
|  | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | 100 | 96 | 96,0 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации | 100 | 98 | 98,0 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | 100 | 97 | 97,0 |
|  | ИТОГО БАЛЛОВ: |  |  | 428,5 |
|  | СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: |  |  | 85,7 |

 Приложение № 7

к протоколу заседания Общественного совета

по независимой оценке качества условий оказания услуг

учреждениями культуры Каменского района

от 26.12.2019 г. № 1

РЕЗУЛЬТАТЫ

 независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципального учреждения культуры Уляшкинского сельского поселения Каменского района

«Верхнеграчинский центральный поселенческий сельский дом культуры»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   |   | Должно быть по нормативным док-м/Всего опрошено | Есть по факту/Удовлетворены | Итоговые баллы/расчет |
| 1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» - 64,7баллов**
 |
|  | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 12 | 10 | 83,3 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 17 | 7 | 41,2 |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 5 и более | 1 | 20,0 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 99 | 99 | 100,0 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 99 | 99 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 100,0 баллов**
 |
|  | 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | 5 и более | 5 | 100,0 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | 99 | 99 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 64,0баллов**
 |
|  | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 5 | 3 | 60,0 |
| 3.2.1. Наличие в организации 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);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 5 и более | 2 | 40,0 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | 99 | 99 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» - 100 баллов**
 |
|  | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 99 | 99 | 100,0 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 99 | 99 | 100,0 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | 99 | 99 | 100,0 |
| 1. **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 100 баллов**
 |
|  | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | 100 | 100 | 100,0 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации | 99 | 99 | 100,0 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | 99 | 99 | 100,0 |
|  | ИТОГО БАЛЛОВ: |  |  | 428,7 |
|  | СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: |  |  | 85,74 |

Приложение № 8

к протоколу заседания Общественного совета

по независимой оценке качества условий оказания услуг

учреждениями культуры Каменского района

от 26.12.2019 г. № 1

РЕЙТИНГ

независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры поселений Каменскогорайона, проведенной в 2019 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Наименование организации | Итоговые баллы | Место |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Старостаничного сельского поселения «Старостаничный сельский Дом Культуры и клубные учреждения» | 90,6 балловиз 100 возможных | Первое |
| 2. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Калитвенского сельского поселения «Калитвенский центр культуры и спорта» Калитвенского сельского поселения «Калитвенский центр культуры и спорта» | 89,78 балловиз 100 возможных | Второе |
| 3. | Муниципальное учреждение культуры Красновского сельского поселения Каменского района «Вишневецкий центральный поселенческий сельский дом культуры» | 89,58 балловиз 100 возможных | Третье |
| 4. | Муниципальное учреждение культуры Груциновского сельского поселения Каменского района «Груциновский центральный поселенческий сельский дом культуры» | 86,6 балловиз 100 возможных | Четвертое |
| 5. | Муниципальное учреждение культуры Гусевского сельского поселения Каменского района «Гусевский центральный поселенческий сельский дом культуры» | 86,36 балловиз 100 возможных | Пятое |
| 6. | Муниципальное учреждение культуры Уляшкинского сельского поселения Каменского района «Верхнеграчинский центральный поселенческий сельский дом культуры» | 85,74 баллов из 100 возможных | Шестое |
| 7. | Муниципальное учреждение Богдановского сельского поселения «Богдановский сельский дом культуры и клубные учреждения» | 85,7 баллов из 100 возможных | Седьмое |

Приложение № 9

к протоколу заседания Общественного совета

по независимой оценке качества условий оказания услуг

учреждениями культуры Каменского района

от 26.12.2019 г. № 1

УТВЕРЖДЕНО

 постановлением Администрации

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_сельского поселения

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_

Глава Администрации

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сельского поселения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_201года\_\_

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2019 году

муниципального учреждения культуры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сельского поселения Каменского района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(далее – организация)

(наименование организации (по уставу))

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) |
| 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации в сфере культуры
 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| II. Показатели, характеризующие комфортность условий в сфере культуры |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| III. Показатели, характеризующие доступность для инвалидов |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций в сфере культуры |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Приложение №10

к Протоколу заседания Общественного совета

по независимой оценке качества условий оказания

услуг учреждениями культуры Каменского района

от 26.12.2019 г. №1

ПЛАН РАБОТЫ

Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Каменского района на 2020 год

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Noп/п | Наименование мероприятия | Срок исполнения | Исполнитель |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Правовое обеспечение деятельности Общественного совета
 |
| 1.1. | Изучение действующего законодательства Российской Федерации в области независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги | 3 квартал | Председатель Общественного совета, Администрации муниципальных образований (по согласованию) (далее – Администрации) |
| 1.2. | Изучение нормативно-правовых актов Администрации Каменского района в сфере оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры | 3 квартал | Председатель Общественного совета,Администрации |
| 2. Организационная деятельность Общественного совета |
| 2.1. | Проведение заседания Общественного совета | по мере необходимости  | Председатель Общественного совета,Администрации |
| 2.2. | Изучение деятельности муниципальных учреждений культуры Каменского района по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Каменского района на 2020 год | постоянно | Председатель Общественного совета,Администрации |
| 2.3. | Ознакомление с: | по мере необходимости | Председатель Общественного совета,Администрации |
| 2.3.1. | общественным мнением учреждений, организаций, общественных объединений, граждан по качеству условий оказания услуг учреждениями культуры |
| 2.3.2. | информацией представленной в средствах массовой информации, размещенной на официальном сайте учреждения культуры, а также в отчетах о деятельности учреждений культуры и иной информации |
| 2.4. | Проведение независимой оценки качества условий оказания услугучреждениями культуры Каменского района | Не чаще одного раза в год и не реже 1 раза в 3 года | Председатель Общественного совета,Администрации |
| 2.5. | Размещение сведений о результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры на официальном сайте учреждения культуры, Администрации муниципального образования, на сайте www.bus.gov.ru | В течение 5 рабочих дней со дня утверждения (внесения изменений, отмены) соответствующих документов, на основе которых они формируются | Председатель Общественного совета,Администрации |
| 2.6. | Утверждение плана работы Общественного совета на очередной календарный год | декабрь | Председатель Общественного совета |