

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО - ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ МИХАЙЛОВСКИЙ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРОТОКОЛ №09

27 августа 2019 года

Председательствующий: Урубкова О. А. – председатель Общественного совета

Секретарь: Зажигина Н. С. – секретарь Общественного Совета.

Присутствуют члены Общественного совета:

- 1) Глазков Александр Николаевич – водитель МУ «Служба МТО и ТО ОМС ЗАТО Михайловский Саратовской области»;
- 2) Курсаков Александр Александрович – главный инженер МУП «ЖКХ» ЗАТО – пос. Михайловский
- 3) Латовина Татьяна Викторовна – социальный педагог МОУ «СОШ ЗАТО Михайловский»;
- 4) Минсафина Юлия Сергеевна – юрисконсульт МУП «Водоресурс»;
- 5) Полуэктова Екатерина Вячеславовна – главный бухгалтер МКОУ ДОД ДЮСШ ЗАТО Михайловский;
- 6) Титов Николай Александрович – оперативный дежурный МУ «ЕДДС - 112» ЗАТО Михайловский Саратовской области
- 7) Филатова Людмила Владимировна – участковый врач-терапевт Филиала ФГБУЗ СМЦ ФМБА России – МСЧ № 2;
- 8) Плотникова Елена Валерьевна – юрисконсульт ГАУ СО «Михайловский психоневрологический интернат»;
- 9) Чигридова Ольга Петровна – музыкальный руководитель МДОУ детский сад № 1 «Сказка»

Приглашенные:

Романов А. М. – Глава МО п. Михайловский, Савельев Ю. А. – первый заместитель главы администрации МО п. Михайловский, Бороденко С. В. – заместитель главы, руководитель аппарата администрации МО п. Михайловский (секретарь МО ВПП «ЕДИНАЯ РОССИЯ»), Ханина Н. М. – начальник отдела организационной работы администрации МО п. Михайловский, Лебедев В. В. – председатель Совета ветеранов войны, труда и вооружённых сил и правоохранительных органов ЗАТО Михайловский, представители ФКП «Горный», населения МО п. Михайловский – всего 25 человек.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Утверждение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг МКУК «Дом культуры» МО п. Михайловский Саратовской области
2. Предложения Общественного совета по улучшению качества оказания услуг МКУК «Дом культуры» МО п. Михайловский Саратовской области

по первому вопросу слушали:

председателя Общественного совета Урубкову О. А., которая рассказала о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг МКУК «Дом культуры» МО п. Михайловский Саратовской области (результаты прилагаются) и предложила их утвердить

Голосовали:

«ЗА» - 11 чел. - членов Общественного совета, «Единогласно»

«Против» - нет;

«Воздержались» - нет.

по второму вопросу слушали:

заместителя председателя Общественного совета Латовину Т. В., которая предложила МКУК «Дом культуры» МО п. Михайловский Саратовской области:

-разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы, особое внимание уделить 1 показателю «Открытость и доступность информации об организации», т. к. там больше всего недочётов, меньше баллов;

- разместить его на сайте учреждения в сети Интернет на сайте bus.gov.ru;

- предоставить в Общественный совет до 31. 12. 2019 года

Голосовали:

«ЗА» - 11 чел. - членов Общественного совета, «Единогласно»

«Против» - нет;

«Воздержались» - нет.

**Председатель
Общественного Совета:**



О. А. Урубкова

Секретарь



Н. С. Зажигина

РЕЗОЛЮЦИЯ

Общественного Совета ЗАТО Михайловский Саратовской области

№09

27 августа 2019 года

Заслушав и обсудив информацию по итогам проведения независимой оценки качества работы МКУК «Дом культуры» МО п. Михайловский Саратовской области участники заседания Общественного совета:

РЕШИЛИ:

1. Информацию принять к сведению
2. Утвердить итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг МКУК «Дом культуры» МО п. Михайловский Саратовской области
3. Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг МКУК «Дом культуры» МО п. Михайловский Саратовской области разместить на сайте bus.gov.ru
4. Рекомендовать разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы, разместить его на сайте учреждения в сети Интернет, а также предоставить в Общественный совет до 31. 12. 2019 года.

**Председатель
Общественного Совета:**



О. А. Урубкова

Секретарь



Н. С. Зажигина

**Отчет
о выполненных работах по сбору и обобщению информации
от потребителей о качестве условий оказания услуг
в МКУК «Дом культуры» МО п. Михайловский**

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2019 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг МКУК «Дом культуры» МО п. Михайловский Саратовской области.

Задачами исследования стали:

1. оценка открытости и доступности информации об организации культуры;
2. оценка комфортности условий предоставления услуг;
3. оценка доступности услуг для инвалидов;
4. выявление доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации;
5. выявление уровня удовлетворенности условиями оказания услуг.

Всего в опросе приняли участие 162 человека. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Менее половины опрошенных (40,7%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации (*доступность и актуальность афиш, наличие указателей мест общего пользования, график приёма администрацией, информация о новых мероприятиях, об истории организации культуры*). При этом почти все считают данную информацию полной и актуальной. Из них 59,4% дали ответ, что их все устраивает, 39,1% - «в целом хорошо». И только 1,6% считают, что имеются незначительные недостатки.

62,3% респондентов пользуются официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности (*отчётом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации*). Из них 55,4% полностью удовлетворены качеством и полнотой данной информации, 35,6% считают, что в целом все хорошо, а 8,9% удовлетворены, но считают, что есть некоторые недостатки.

Почти половина потребителей, принявших участие в опросе, пользуются электронными сервисами организации, в том числе сервисами для мобильных устройств (*электронная почта, карты сайта, электронные документы, поиск на сайте, регистрация и бронирование билетов, электронные формы обратной связи*), при этом 37,7% считают их очень удобными, и 16% считают, что имеются недостатки. А также 1,2% не пользуются сервисами, так как в данных сервисах много недостатков,

и еще 22,8% респондентов предпочитают общаться лично. 21% даже не слышали об электронных сервисах организации.

Экспертный анализ официальной страницы организации на сайте администрации ЗАТО поселок Михайловский показал, однако, отсутствие ряда требуемых параметров, таких как: информация о планируемых мероприятиях, техническая возможность выражения потребителем мнения о качестве услуг, форма обратной связи или ответы на часто задаваемые вопросы.

Почти все опрошенные считают условия пребывания в данной организации (*места для сидения в зале, аудитории, гардероб, чистота помещений, состояние санузлов, ремонт помещений*) комфортными. При этом 46,3% полностью удовлетворены условиями, а 51,2% считают, что все «в целом хорошо». Всего 1,2% заметили незначительные недостатки, и 1,2% не ответили на вопрос.

При ответе на вопрос о доступности организации для людей с ограниченными возможностями мнение респондентов разделилось следующим образом: 87% опрошенных считают организацию доступной, остальные 13% выбрали вариант «не знаю».

На вопрос о наличии возможности посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в данную организацию для людей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе с использованием кресла-коляски) 14% выбрали вариант «не знаю», большинство - 84% - считают, что такая возможность имеется.

На вопрос об оснащении организации специальными устройствами для доступа инвалидов и самостоятельного передвижения людей с ограниченными физическими возможностями (*раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения, звуковые устройства для инвалидов по зрению, таблички с рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.п.*), большинство опрошенных (85,8%) ответили утвердительно - «да», при этом затруднились ответить 14,2%.

86,4% считают, что для людей с ограниченными возможностями на территории организации работает сопровождающий персонал, а 13,6% не владеют информацией.

Стоит отметить, что в опросе приняли участие люди, имеющие инвалидность, и представители лиц, имеющих установленную группу – всего 16,7%. Их мнение не отличается от общей статистики опроса. При этом процент положительных ответов у таких людей выше. Все опрошенные, имеющие инвалидность считают организацию доступной, в то время как 84,4% людей без ограничений возможностей выбирают такой же ответ. Подтверждается возможность посадки в транспортное средство: 96,2% инвалидов ответили, что такая возможность есть. Оснащенность организации специальными устройствами не вызвала сомнений у 96,2% опрошенных с ограниченными возможностями, и все опрошенные, имеющие установленную группу, считают, что на территории организации работает сопровождающий персонал.

Вежливыми и доброжелательными работниками организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование (*работники справочной, кассеры и прочие при непосредственном обращении в организацию*) считают 99,4% опрошенных. Остальные 0,6% затруднились с ответом.

А работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг (*педагоги, артисты, мастера*), вежливыми и доброжелательными считают 98,1% опрошенных, а 1,9% сомневаются.

При ответе на вопрос «Считаете ли Вы вежливыми и доброжелательными работников дистанционных форм взаимодействия (*отвечающих по телефону, по электронной почте при записи на получение услуги, получении предварительной консультации по оказываемым услугам и пр.*)?» большинство опрошенных (98,1%) ответили «да», и 1,9% затруднились ответить.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 79,6% принявших участие в опросе потребителей услуг в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым, а 8,6% затруднились с ответом, 11,8% оставили вопрос без ответа.

Опрос показал, что 96,6% опрашиваемых удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие). Не удовлетворены всего 0,6%, а 2,5% не ответили на вопрос.

Большинство респондентов в целом удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию. Из них 50,6% ответили «отлично», а 46,3% «хорошо». 2,3% считают, что имеются незначительные недостатки. Не ответили на вопрос 0,6%.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: младше 20 лет – 13,6%, 21-40-летние – 28,4% от всех принявших участие в исследовании, от 41 до 60 лет – 40,7%, и 12,3% старше 60 лет, и 4,9% не указали возраст. Из всех респондентов 35,8% мужчины, 63,6% женщины, остальные (0,6%) не указали свой пол.

Большинство респондентов имеют высшее или неоконченное высшее образование 37%, среднее специальное – 35,2%, общее среднее образование – 8,6%, неполное среднее – 4,9%, 11,1% имеют ученую степень, а 3,1% не ответили на вопрос.

Большинство опрошенных имеют уровень материального положения в семье выше среднего.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также комфортностью условий предоставления услуг. Организация доступна для людей с ограниченными возможностями здоровья. Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении.

Приложение №2
к протоколу заседания Общественного совета
ЗАТО Михайловский Саратовской области
от 27 августа.2019 г. №09

Результаты независимой оценки качества оказания услуг
МУ «Дом культуры» ЗАТО Михайловский Саратовской области

(полное наименование организации культуры)

№№ п\п	Показатели	Максимальная значимость в баллах	Группы организации культуры	Способ оценки	Факт оценки в баллах	Примечание
1.	Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	30	все организации культуры	Анализ сайта, посещение организации	24	
1.1.1.	на информационных стендах в помещении организации	10	все организации культуры	Посещение организации, наблюдение, опрос	10	
	а) Доступность и актуальность афиш, анонсов.	2	— // —	— // —	2	
	б) Наличие указателей мест общего пользования.	2	— // —	— // —	2	
	в) Информация об истории организации культуры.	2	— // —	— // —	2	
	г) Информация о графике приёма администрацией пользователей услуг.	2	— // —	— // —	2	
	д) Информация для посетителей о новых мероприятиях.	2	— // —	— // —	2	
1.1.2.	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	20	все организации культуры	наличие на сайте организации	14	
	а) Полное и сокращённое наименование организации культуры.	1	— // —	Анализ сайта	1	

	б) Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда.	1	— // —	Анализ сайта	1	
	в) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе.	2	— // —	Анализ сайта	1	
	г) Учредительные документы (копии устава, свидетельства о регистрации, решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах).	3	— // —	Анализ сайта	3	
	д) Структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты).	2	— // —	Анализ сайта	3	
	е) Фамилия, имя, отчество, должности руководящего состава организации культуры, его структурных подразделений и филиалов.	1	— // —	Анализ сайта	1	
	ж) Сведения о видах предоставляемых услуг.	2	— // —	Анализ сайта	2	
	з) Копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.	2	— // —	Анализ сайта	0	
	и) Копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством РФ порядка или бюджетной сметы (информации об объёме предоставляемых услуг).	2	— // —	Анализ сайта	0	
	к) Информация об материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией культуры.	1	— // —	Анализ сайта	0	
	л) Копия лицензии на осуществление деятельности.	0	— // —	Анализ сайта	0	
	м) Информация о планируемых мероприятиях.	1	— // —	Анализ сайта	0	
	н) Информация о выполнении государственного задания, отчёт о результатах деятельности.	2	— // —	Анализ сайта	2	
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30	все организации культуры	Анализ сайта	9	

1.2.1.	телефона,	3	— // —	— // —	3	
1.2.2.	электронной почты,	3	— // —	— // —	3	
1.2.3.	электронных сервисов	12	— // —	— // —	3	
	а) форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;	3	— // —	— // —	0	
	б) раздел "Часто задаваемые вопросы";	3	— // —	— // —	0	
	в) получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	3	— // —	— // —	0	
	г) другое	3	— // —	— // —	3	
1.2.4.	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	12	— // —	— // —	0	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	все организации культуры	Анализ сайта, опрос	40	
Итого по критерию 1		100			73	
2.	Комфортность условий предоставления услуг					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	50	Кроме театраль но-зрелищн ых и концертн ых организа ций	Посещен ие организа ции, опрос посетите лей	41	
2.1.1.	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	8	— // —	— // —	8	
2.1.2.	- наличие и понятность навигации внутри организации;	8	— // —	— // —	8	
2.1.3.	- доступность питьевой воды;	8	— // —	— // —	0	
2.1.4.	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	9	— // —	— // —	8	
2.1.5.	- санитарное состояние помещений организаций;	8	— // —	— // —	8	

2.1.6.	- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	9	— // —	— // —	9	
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театраль но- зрелищн ых и концертн ых организа ций	Анализ анкет, опрос посетите лей	49,4	
Итого по критерию 2		100			90,4	
Доступность услуг для инвалидов						
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30	все организа ции культуры	Посеще ние организа ции, наблюде ние, опрос	24	
3.1.1.	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	6	— // —	— // —	6	
3.1.2.	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	6	— // —	— // —	6	
3.1.3.	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	6	— // —	— // — // —	6	
3.1.4.	- наличие сменных кресел-колясок;	6	— // —	— // —	0	
3.1.5.	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	6	— // —	— // —	6	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	40	все организа ции культуры	Посеще ние организа ции, наблюде ние, опрос	28	
3.2.1.	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	7	— // —	— // —	7	

3.2.2.	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	7	—//—	—//—	7	
3.2.3.	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	6	—//—	—//—	0	
3.2.4.	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	6	—//—	—//—	0	
3.2.5.	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	7	—//—	—//—	7	
3.2.6.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	7	—//—	—//—	7	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	все организации культуры	Анкетирование, опрос	26,1	
Итого по критерию 3		100			78,1	
4	Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	Кроме театраль но-зрелищн ых и концертн ых организа ций	Анкетир ование, опрос	39,76	

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	Кроме театраль но-зрелищн ых и концертн ых организа ций	Анкетир ование, опрос	39,24	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	Кроме театраль но-зрелищн ых и концертн ых организа ций	Анкетир ование, опрос	19,62	
Итого по критерию 4		100			98,62	
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30	Кроме театраль но-зрелищн ых и концертн ых организа ций	Анкетир ование, опрос	23,88	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	Кроме театраль но-зрелищн ых и концертн ых организа ций	Анкетир ование, опрос	19,32	

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театраль-но-зрелищ-ных и концертн-ых организа-ций	Анкетир-ование, опрос	49,7	
Итого по критерию 5		100			92,9	
ВСЕГО по организации:					433,02	