

**П Р О Т О К О Л**  
**Общественного совета по проведению**  
**независимой оценки качества условий**  
**оказания услуг организациями в сфере**  
**культуры Георгиевского городского округа**  
**Ставропольского края**

27.07.2022 года

г. Георгиевск

№ 2

Присутствовали:

Власюк Надежда Николаевна, председатель территориального общественного самоуправления № 4 города Георгиевска;

Емельянова Олеся Владимировна, председатель профсоюзной организации работников культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края;

Лойко Инна Александровна, директор муниципального учреждения дополнительного образования Дом детского творчества;

Попова Наталья Анатольевна, специалист государственного казенного учреждения «Ставропольский краевой казачий центр» по взаимодействию с казачеством Георгиевского городского округа;

Тесленко Светлана Михайловна, председатель Георгиевского городского округа местной организации Ставропольской краевой региональной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Тонкошкурая Ольга Викторовна, редактор по выпуску газеты «Георгиевские известия».

Приглашенные:

Ковалева Н.И., заместитель начальника управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края.

Кворум для открытия заседания имеется.

**ПОВЕСТКА ДНЯ**

1. Рассмотрение и утверждение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2022 году.

Результаты голосования по утверждению повестки дня:

«За» 6, «Против» 0

2. Рассмотрение и утверждение предложений по улучшению деятельности учреждений культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году.

Результаты голосования по утверждению повестки дня:

«За» 6, «Против» 0

Решение принято единогласно.

СЛУШАЛИ: Лойко И.А. по вопросу о рассмотрении и утверждении результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2022 году.

Заслушав и обсудив выступление Лойко И.А., рассмотрев аналитический отчет по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2022 году, предоставленный оператором.

В соответствии с пунктом 5 «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», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

Наименование организации	Количество потребителей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	488808	676	1%
Георгиевская централизованная библиотечная система	18135	445	2%
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	34856	371	1%

#### 1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система	10	10
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	10	10
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	10	10

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система	13	13

Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	13	13
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	12	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)		Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система		426	428
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа		357	358
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа		629	633

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)		Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система		407	408
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа		337	339
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа		489	491

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система	441	445
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	368	371
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	634	676

### 3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Выполнение индикатора		
Георгиевская централизованная библиотечная система	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Выполнение индикатора		
Георгиевская централизованная библиотечная система	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система	87	96
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	78	80
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	87	90

#### **4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система	442	445
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	369	371
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	671	676

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система	443	445
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	370	371
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	670	676

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система	406	407
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	290	292
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	484	486

#### **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система	442	445
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	370	371
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	666	676

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система	443	445
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	368	371
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	666	676

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Георгиевская централизованная библиотечная система	442	445
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	369	371
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	666	676

### **Предварительный расчет баллов по каждой организации**

#### **Номерам в таблице соответствуют:**

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Георгиевская централизованная библиотечная система	99,86	99,55	71,19	99,50	99,37	93,89
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа	99,83	99,60	49,25	99,54	99,49	89,54
Централизованная клубная система Георгиевского городского округа	95,48	96,89	63,00	99,27	98,52	90,63

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и «Комфортность условий предоставления услуг» недостатки отсутствуют.

**РЕШИЛИ:**

Принять аналитический отчет по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2022 году, осуществить работы по размещению информации о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**СЛУШАЛИ:** Лойко И.А. по вопросу о рассмотрении и утверждении предложений по улучшению деятельности учреждений культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году.

**РЕШИЛИ:**

Принять к сведению основные выводы и рекомендации по результатам проведения независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2022 году.

Территории, прилегающие к организациям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

<b>Выявленные недостатки</b>
<b>Георгиевская централизованная библиотечная система</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</li><li>- Наличие сменных кресел-колясок</li><li>- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li><li>- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</li><li>- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li></ul>
<b>Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</li><li>- Наличие сменных кресел-колясок</li><li>- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li><li>- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</li><li>- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</li><li>- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li><li>- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение</li></ul>

(инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)  
- Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

**Централизованная клубная система Георгиевского городского округа**

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- Наличие сменных кресел-колясок
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и «Комфортность условий предоставления услуг» недостатки отсутствуют.

Председатель Общественного совета  
по проведению независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
организациями в сфере культуры  
Георгиевского городского округа  
Ставропольского края



И.А.Лойко