

УТВЕРЖДАЮ:

Председатель Общественного совета

МР "Каякентский район»

\_\_\_\_\_Ибрагимов М.-Р.А.

« 06 » 12. 2021г.

#### **Протокол №4**

**заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и образования, расположенными на территории МР "Каякентский район» в 2021 году.**

**от 06.12.2021г.**

**с.Новокаякент**

#### **Присутствовали:**

**Председатель Общественного совета – Ибрагимов М.-Р.А.**

**Заместители председателя Общественного совета – Ахмедов Г.М.,**

**Тааев Р.К.**

**Секретарь Общественного совета – Чигрина Н.М.**

**Члены Общественного совета – Арсланханов А.И., Ахмедова Р.А., Багаутдинова Л.Г., Дадаев Б.К., Джабраилов К.Д., Ибрагимов М.М., Омаров И.И., Османова З.М., Рашидов А.М.**

#### **Приглашённые:**

**Агаева У.А.- начальник МКУ «Управление культуры и искусства» администрации МР «Каякентский район»;**

**Мустафаев А.Б. - главный редактор районной газеты «Луч справедливости»;**

**Эскендеров Г.М. - ответственный за размещение на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) информации о независимой оценке качества предоставления услуг учреждениями образования и культуры.**

### **Повестка дня:**

1. Рассмотрение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры МР "Каякентский район», проведённой в 2021 году (приложение№1).
2. Утверждение рейтинга качества условий оказания услуг учреждениями культуры Каякентского района, составленного по результатам независимой оценки, проведённой в 2021 году (приложение№2).
3. Утверждение рекомендаций Общественного совета по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями в 2021 году (приложение№3).

### **Слушали:**

Мустафаева А.Б. - главного редактора районной газеты «Луч справедливости», который представил результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры МР «Каякентский район» (таблица№1), (таблица№2). Из 13 присутствующих членов Общественного совета (с правом голоса) проголосовали: «за» - 13 человек, «против» -нет, «воздержались» - нет.

### **Решили:**

1. Принять к сведению информацию Мустафаева А.Б. о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Каякентского района.
2. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры МР «Каякентский район», проведённой в 2021 году.
3. Утвердить рейтинг учреждений культуры Каякентского района по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведённой в 2021 году.
2. Утвердить рекомендации по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Каякентского района в 2021 году.

**Сводное описание результатов  
независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями  
культуры Каякентского муниципального района в 2021 году.**

В соответствии с протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры от 1 марта 2021 года №1 (далее-НОКО) были определены 2 организации.

НОКО в 2021 году проводилась по следующим показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры:

Показатели разделены на 4 группы:

-показатели 1 группы характеризуют общий критерий оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

-показатели 2 группы характеризуют общий критерий оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

-показатели 3 группы характеризуют общий критерий оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников;

-показатели 4 группы характеризуют общий критерий оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций.

Для получения информации по группам показателей организаций - оператором в апреле -мае, ноябре - декабре 2021 года проводилось анкетирование получателей услуг. В процессе обработки анкет производился подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился со значением балла, значение которого определяло границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены.

По результатам работы эксперты представили отчеты. Итогом собранной информации является матрица баллов, включающая средний балл (от 0 до 10) по

показателям 1.1-2.7 и результаты анкетирования (в %) по показателям 3.1-4.3. В дальнейшем при анализе результатов анкетирования процент удовлетворенности (от 0 до 100%) был переведен в 10-балльную систему.

Значение интегрального показателя качества предоставляемых услуг имеет шкалу оценки от 0 до 160 баллов и использовалось для оценки и составления рейтинга организаций.

В целом, показатели по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, касающиеся открытости, доступности информации об образовательных организациях и комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, находятся выше среднего уровня. В то же время, у всех организаций на сайтах отсутствуют сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организации от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальных сайтах организаций).

По результатам проведенной работы Общественный совет при администрации Каякентского района рекомендовал:

1. Разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры Каякентского района в 2021 году на сайте МКУ «Управление культуры и искусства» и на сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru));
2. Довести до сведения учреждений культуры результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры 2021 года.
3. Руководителям учреждений культуры доработать сайты в части:
  - наличия и работы на сайте обратной связи с потребителями муниципальных услуг;
  - включения информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию.

**Председатель**

**Общественного Совета**

**Ибрагимов М.-Р.А.**

<u>№ п/п</u>	<u>Показатели</u>	<u>Единица Измерения</u>
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (0 -30 баллов)</b>	
<b>1.1.</b>	Полнота и актуальность информации об организации культуры и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации культуры, в сети "Интернет", в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. №277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов	Баллы (от 0 до 10)
<b>1.2.</b>	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры, в сети «Интернет», в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 года №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти	Баллы (от 0 до 10)
<b>1.3.</b>	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации	Баллы (от 0 до 10)
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	(0 - 50 баллов)

2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры ( в том числе	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Баллы (от 0 до 10)
<b>III.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	<b>(0 до 20)</b>
	<b>III. Время ожидания предоставления услуги (0 до 20)</b>	<b>Баллы (от 0 до 20)</b>
<b>3.1.</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>	<b>Баллы (от 0 до 10)</b>
<b>3.2.</b>	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Баллы (от 0 до 10)
<b>IV.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)</b>	
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
4.2.	2 Компетентность персонала организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
<b>V.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (анкеты) (0 - 40 баллов)</b>	
5.1.	Общая удовлетворённость качеством оказания услуг организацией	Баллы (от 0 до 10)
5.2.	Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
5.3.	Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети	Баллы (от 0 до 10)
5.4.	Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
	<b>III. Время ожидания предоставления услуги (0 до 20 баллов)</b>	<b>Баллы (от 0 до 10)</b>
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Баллы (от 0 до 10)

3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры Баллы (от 0 до 10)	
<b>IV.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)</b>	
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
4.2.	2 Компетентность персонала организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
<b>V.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (анкеты) (0 - 40 баллов)</b>	
5.1.	Общая удовлетворённость качеством оказания услуг организацией	Баллы (от 0 до 10)
5.2.	Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
5.3.	Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Баллы (от 0 до 10)
5.4.	Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Баллы (от 0 до 10)

**Приложение №1**

**к протоколу заседания Общественного совета**

**МР «Каякентский район»**

**по проведению независимой оценки качества условий**

**оказания услуг организациями в сфере культуры, проведённой в 2021 году**

**1 - критерий открытости и доступности информации об организации**

Наименование ОО	Полнота и актуальность информации об организации культуры и её деятельности, размещённой на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015г. №277	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры, в сети «Интернет», в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. №277	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	Итого по критерию
МКУ «Башлыкентский СДК»	<u>9,80</u>	<u>9,70</u>	<u>9,90</u>	<u>29,40</u>
МКУ «Джаванкентский СДК»	<u>9,10</u>	<u>9,05</u>	<u>9,20</u>	<u>27,35</u>

<b>Наименование учреждения культуры</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации</b>	<b>Наличие дополнительных услуг и доступность их получения</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предостав</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>	<b>Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>	<b>Итого:</b>
---	--	--	---	---	---	---------------

## 2. Комфортность условий пребывания в организации

МКУ «Башлыкентский СДК»	<u>9.50</u>	<u>9.65</u>	<u>8.90</u>	<u>9.70</u>	<u>9.80</u>	<u>47,5</u> <u>5</u>
МКУ «Джаванкентский СДК»	<u>9,30</u>	<u>9,45</u>	<u>8,70</u>	<u>8,20</u>	<u>8,50</u>	<u>35.6</u> <u>5</u>

### **3 - Время ожидания предоставления услуги ( 0 до 20 баллов)**

№	Наименование ОО	Соблюдение режима работы организацией культуры	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Итого:
1	МКУ «Башлыкентский СДК»	10.0	10.0	20.0
2	МКУ «Джаванкентский СДК»	10.0	10.0	20.0

### **4 - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)**

О	Наименование организаций	Доброжелательность и	Компетентность персонала	Итого:
	МКУ «Башлыкентский СДК»	10.0	10.0	20.0
	МКУ «Джаванкентский СДК»	10.0	10.0	20.0

**5 - удовлетворённость качеством оказания услуг (анкеты) (0-40 баллов)**

<b>N</b>	<b>Наименование организации культуры</b>	<b>Общая удовлетворённость качеством оказания услуг организацией</b>	<b>Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации культуры</b>	<b>Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации</b>	<b>Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>	<b>Итого:</b>
1						
		<u>9.90</u>	<u>9.85</u>	<u>9.75</u>	<u>9.45</u>	<u>38.95</u>
	МКУ «Башлыкентский СДК»					

<b>2</b>	МКУ «Джаванке нтский СДК»	<b>9.85</b>	<b>9.60</b>	<b>9.55</b>	<b>9.35</b>	<b>38.35</b>
----------	------------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------

**Приложение №2**  
**к протоколу заседания Общественного совета**  
**МР "Каякентский район"**  
**по проведению независимой оценки качества условий**  
**оказания услуг организациями в сфере культуры, проведенной в 2021 году**

**Рейтинг**  
**качества условий оказания услуг в сфере культуры в МР**  
**«Каякентский район» в 2021 году.**

№	Наименование организации	Итоговые баллы	Место
1	МКУ «Башлыкентский СДК»	155.90	1
2	МКУ «Джаванкентский СДК»	141.35	2