

ПРОТОКОЛ № 2
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и
образования на территории муниципального образования город
Новомосковск (далее – Общественный совет)

28 августа 2023 года

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

Председатель Общественного совета,
руководитель универсального кредитно-кассового офиса «Новомосковск – Исток
Дона» АО «АЛЬФА –БАНК» в г.Новомосковск
Андреева Ирина Игоревна

Присутствовали:

Члены Общественного совета:

Ивлиева Ольга Ивановна	Секретарь Общественного совета, Начальник методического отдела ГПОУ ТО «Новомосковский политехнический колледж»
Акимцев Василий Николаевич	Председатель Тульской региональной общественной организации по защите прав потребителей «Ваша Защита»
Баранов Вадим Владимирович	Председатель Тульской региональной общественной организации «Экологическая защита»
Ракитин Михаил Дмитриевич	Промо-директор, ведущий новостей радио "Маруся- FM", редактор НИ РХТУ им.Д.И. Менделеева, Индивидуальный предприниматель
Сухачев Дмитрий Николаевич	Заместитель председателя ТРОО "Центр поддержки молодежных проектов и социальных инициатив"

Приглашенные:

Захарова Юлия Александровна	Главный специалист экономического управления
Панфилов Николай Николаевич	Начальник экономического управления
Плащенко Елена Владимировна	Председатель комитета по культуре

1. Рассмотрение и утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и образования муниципального образования город Новомосковск, проходившей в 2023 году.

Слушали Андрееву И.И. - председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования на территории муниципального образования город Новомосковск (далее - Общественный совет по НОК), которая рассказала, что в соответствии с муниципальным контрактом от 28.04.2023 и муниципальным контрактом от 19.05.2023 оператором – Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Восточно-Европейский институт делового администрирования и социально-политических исследований» (далее – Оператор НОК) проведен сбор и обобщение информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и образования на территории муниципального образования город Новомосковск. Членам Общественного совета предоставлен сводный отчет Оператора НОК о сборе и обобщении информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город Новомосковск.

Члены Общественного совета по НОК рассмотрели представленные Оператором НОК результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении:

1.Муниципального бюджетного учреждения культуры «Новомосковская библиотечная система», включая обособленные структурные подразделения:

- Центральная городская библиотека,
- Информационный центр семейного чтения,
- Детская библиотека,
- Городская библиотека № 1,
- Городская библиотека № 4,
- Городская библиотека № 6,
- Городская библиотека № 7,
- Городская библиотека № 8,
- Городская библиотека № 9,
- Городская библиотека № 16,
- Городская библиотека № 27,
- Гремячевская сельская библиотека № 11,
- Ольховецкая сельская библиотека № 18,
- Прохоровская сельская библиотека № 20,
- Спасская сельская библиотека № 25,
- Холтобинская сельская библиотека № 28,
- Ширинская сельская библиотека № 29,
- Шишловская сельская библиотека № 30,
- Первомайская сельская библиотека № 31,
- Правдинская сельская библиотека № 34.

2. Двух муниципальных образовательных организаций дополнительного образования в сфере культуры:

2.1.Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 1» (МБУДО «ДМШ №1»), включая обособленные структурные подразделения учреждения: Сокольническая детская школа искусств, Гремячевская сельская детская школа искусств;

2.2.Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» (МБУДО «ДШИ»), включая обособленное структурное подразделение учреждения: Новомосковская детская художественная школа

Членами Общественного совета по НОК отмечен конструктивный подход оператора при проведении независимой оценки в отношении каждого учреждения, отчет представлен в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении 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». Также отмечено, что независимая оценка проведена строго в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»,

- приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Установлено следующее.

I. При проведении оператором процедуры по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Новомосковская библиотечная система» в анкетировании приняли участие 300 респондентов, в том числе 54 человека с ограниченными возможностями здоровья.

Средний балл по результатам независимой оценки Муниципального бюджетного учреждения культуры «Новомосковская библиотечная система» 96,4

из максимально возможных 100 баллов. Средние значения основных критериев оценки качества условий оказания услуг организацией в отрасли культуры составили следующие значения:

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 100 из 100 баллов возможных;
2. «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 из 100 баллов;
3. «Доступность услуг для инвалидов» – 82 из 100 баллов;
4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 100 из 100 баллов.

Обсудив Сводный отчет Оператора НОК, члены Общественного совета по НОК предложили утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Новомосковская библиотечная система», проходившей в 2023 году

II. При проведении оператором процедуры по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными бюджетными учреждениями дополнительного образования сферы культуры в анкетировании приняли участие 550 респондентов, в том числе 30 респондентов - законных представителей детей с ограниченными возможностями здоровья, а также детей имеющих установленную группу инвалидности.

Средний балл по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности учреждениями дополнительного образования сферы культуры муниципального образования город Новомосковск – 95,7 из максимально возможных 100 баллов.

Средние значения основных критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности учреждениями дополнительного образования сферы культуры муниципального образования город Новомосковск составили следующие значения:

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 100 из 100 баллов возможных;
2. «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 из 100 баллов;
3. «Доступность услуг для инвалидов» – 80 из 100 баллов;
4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99 из 100 баллов

Обсудив Сводный отчет Оператора НОК, члены Общественного совета по НОК предложили утвердить результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными учреждениями дополнительного образования сферы культуры муниципального образования город Новомосковск, проходившей в 2023 году.

РЕШИЛИ:

1. 1. Утвердить результаты независимой оценки качества:

- условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Новомосковская библиотечная система» муниципального образования город Новомосковск Тульской области, проходившей в 2023 году (приложение №1);

- условий осуществления образовательной деятельности муниципальными бюджетными учреждениями дополнительного образования сферы культуры муниципального образования город Новомосковск Тульской области, проходившей в 2023 году (приложение № 2);

1.2. Направить утвержденные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и организациями, осуществляющими образовательную деятельность в муниципальном образовании город Новомосковск, проходившей в 2023 году, в администрацию муниципального образования город Новомосковск в срок до 05.09.2023.

2. Утверждение предложений по улучшению деятельности муниципальных учреждений культуры и образования на территории муниципального образования город Новомосковск, проходившей в 2023 году

Члены Общественного совета по НОК, обсудив обобщенные результаты независимой оценки, выработали предложения по улучшению деятельности муниципальных учреждений культуры муниципального образования город Новомосковск, проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2023 году.

РЕШИЛИ:

2.1. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры и образования на территории муниципального образования город Новомосковск (приложение № 3).

2.2. Направить разработанные Общественным советом по НОК предложения по улучшению деятельности муниципальных учреждений культуры и образования на территории муниципального образования город Новомосковск, в отношении которых проведена независимая оценка в 2023 году, в администрацию муниципального образования город Новомосковск в срок до 05.09.2023.

**Председатель
Общественного совета**



И.И. Андреева

Приложение №1
к протоколу Общественного совета по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры и образования
муниципального образования город Новомосковск
Тульской области от 28.08.2023 № 2

**РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
«НОВОМОСКОВСКАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя (критерия) по учреждению
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100 баллов	0,3	100
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и 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 получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	0,3	100
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)	100 баллов	0,4	100
	Итого по критерию 1		1	100
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	0,5	100
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,5	100
	Итого по критерию 2		1	100
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее	100	0,3	40

	помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	баллов		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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 (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	0,4	100
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	0,3	100
Итого по критерию 3			1	82
4.	Критерий «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)	100 баллов	0,4	100
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)	100 баллов	0,4	100
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)	100 баллов	0,2	100
Итого по критерию 4			1	100
5.	Критерий «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)	100 баллов	0,3	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,2	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,5	100
Итого по критерию 5			1	100
Результат независимой оценки организации культуры:		100 баллов	1	96,4

Приложение № 2
к протоколу Общественного совета по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры и образования
муниципального образования город Новомосковск
Тульской области от 28.08.2023 № 2

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности муниципальными бюджетными
организациями дополнительного образования сферы культуры
муниципального образования город Новомосковск Тульской области**

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	
				МБУДО «ДМШ №1»	МБУДО «ДШИ»
1.	«Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)	100	100	100
		Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	100
		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	100	100
		Итого (К1)	100	100	100

2.	«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации	100	100	100
		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	100	100
		Итого (K2)	100	100	100
3.	«Доступность образовательной деятельности для инвалидов»	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	40	50
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные 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); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	80	100
		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	100	100	100

		Итого (К3)	100	74	85
4.	«Доброжелательность, вежливость работников организации»	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	100	100
		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	100	100
		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	100	100
		Итого (К4)	100	100	100
5.	«Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	100	100
		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	100	100
		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	99	98
		Итого (К5)	100	99	99
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ			100	94,6	96,8

РЕЙТИНГ
муниципальных организаций дополнительного образования сферы
культуры муниципального образования город Новомосковск Тульской
области

Показатель / организация	МБУДО «Детская музыкальная школа № 1»	МБУДО «Детская школа искусств»	Средний балл
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)	99,9	99,5	99,7
II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	99,3	98,3	98,8
III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов	62,7	60	61,35
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации	99,8	99,6	99,7
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	99,5	99,5	99,5
Итого (балл)	92,24	91,38	91,81

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОВОМОСКОВСК

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новомосковская библиотечная система»

1.1. По повышению уровня доступности услуг для инвалидов:

- провести опрос среди инвалидов - получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.

1.2. По повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг: предусмотреть возможность:

- обновить книжный фонд;
- частично заменить систему отопления в Городской библиотеке №4;
- провести ремонтные работы в помещениях Городской библиотеки №8;
- приобрести новую компьютерную технику;
- провести косметический ремонт в Ольховецкой сельской библиотеке №18 и приобрести для нее новую библиотечную мебель.

2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа №1»

2.1. По повышению уровня доступности образовательной деятельности для инвалидов:

- провести опрос среди законных представителей детей с ограниченными возможностями здоровья, а также детей имеющих установленную группу инвалидности - получателей услуг по вопросу о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.

2.2. По повышению уровня удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организации: рассмотреть предложения, поступившие от респондентов (законных представителей получателей услуг) в ходе проведения опроса о повышении уровня удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организации:

- произвести замену входной двери в Сокольнической детской школе

искусств;

- провести косметический ремонт в классе баяна (каб.№3) в здании МБУДО «ДМШ №1»;
- приобрести дополнительную концертную аппаратуру.

3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»

3.1. По повышению уровня доступности образовательной деятельности для инвалидов:

- провести опрос среди законных представителей детей с ограниченными возможностями здоровья, а также детей имеющих установленную группу инвалидности - получателей услуг по вопросу о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.

3.2. По повышению уровня удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организации: рассмотреть предложения, поступившие от респондентов (законных представителей получателей услуг) в ходе проведения опроса о повышении уровня удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организации:

- провести косметический ремонт класса духовых инструментов;
- приобрести новые мольберты;
- улучшить освещение в большом зале хореографии.