



**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ  
ЭНГЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

---

**Протокол №11  
заседания Президиума Общественного совета  
Энгельского муниципального района**

**25.11.2021 г., 16.00**  
**Присутствовало 15 человек**

**Администрация ЭМР,  
зал заседаний (2-й этаж)**

**Повестка дня.**

Рассмотрение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями сферы культуры Энгельского муниципального района в 2021 году (8 учреждений культуры), утверждение рекомендаций и предложений по улучшению качества условий оказания услуг учреждениями сферы культуры Энгельского муниципального района.

**Президиум:**

**Буцких В.В.** – председатель Общественного совета Энгельского муниципального района;

**По первому вопросу слушали начальника управления культуры администрации Энгельского муниципального района Прокофьеву Светлану Николаевну.**

В соответствии с п.5 ст.11 Федеральным законом от 05.12.2017 N 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» предлагаю рассмотреть аналитический отчет организации-оператора ООО «Электронный ресурсный центр» о проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями сферы культуры Энгельского муниципального района в 2020 году:

Перечень учреждений сферы культуры Энгельского муниципального района, которые в 2021 году проходили процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг:

1. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "АНИСОВСКИЙ"
2. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ЭНГЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА"
3. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА "ДРУЖБА" ЭНГЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
4. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "ВОСКРЕСЕНСКИЙ"

5. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "БУРНЕНСКИЙ"
6. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЭНГЕЛЬССКИЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ЭНГЕЛЬС ЭНГЕЛЬССКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ"
7. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "НОВОПУШКИНСКИЙ"
8. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "ВОСХОД" МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ЭНГЕЛЬС ЭНГЕЛЬССКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ"

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях культуры Энгельсского района Саратовской области проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 193-ФЗ от 18.07.2019) (далее – Закон РФ № 3612-1);
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»,
- Указ Президента РФ от 4 февраля 2021 г. N 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации",
- Постановление Правительства РФ 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»,
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы",
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 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»,
- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

Отраслевая нормативная база:

- Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры,
- Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций

культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»,

- Распоряжение Министерства культуры РФ от 18 декабря 2020 г. N P-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры",

- Приказ Министерства культуры РФ от 10 ноября 2015 г. N 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов",

- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ",

- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2803 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов",

- Приказ Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. N 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения",

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации".

В процессе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг проведена следующая работа:

Выявление мнения получателей услуг проводится в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Группы показателей характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности, организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, установленные приказом Минкультуры России от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:

1.показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры (далее - организации);

2.показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг;

3.показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов;

4.показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации;

5.показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

Для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации социальной сферы разработан Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры.

Порядок расчета показателей установлен приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 н «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».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 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» являются:

а) официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).

Методы сбора информации:

Методы сбора информации о качестве условий осуществления деятельности в сфере культуры, которые использованы:

- 1) Анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 2) Анализ информационных стендов организаций социальной сферы;
- 3) Интернет-опрос потребителей услуг на официальном сайте организации социальной сферы;
- 4) Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;
- 5) Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

Инструментарий проведения оценки качества условий оказания услуг

1) Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.1, бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами);

2) Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.2, бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами).

Инструментарий анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (параметр 1.2.1, бланк анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование).

Инструментарий анализа наличия в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность в сфере культуры (параметр 2.1.1, бланк анализа наличия в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность в сфере культуры).

3) Инструментарий анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1, бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов).

4) Инструментарий анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги в сфере культуры наравне с другими (параметр 3.2.1, бланк анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги в сфере культуры наравне с другими).

5) Инструментарий для выявления мнения получателей услуг.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в следующих формах:

- а) анкетирование получателей услуг по анкете ;
- б) онлайн-анкетирование по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социальной сферы, а также органа местного самоуправления.

Для получения достоверных данных при онлайн-анкетировании использовалось специализированное программное обеспечение информационно-аналитическая система «Регион. Независимая оценка качества» (ИАС «Регион. Независимая оценка качества») (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2020613052 от 10.03.2020 г. в Федеральной службе по интеллектуальной собственности (Роспатент)) для статистической обработки данных, развернутое в сети интернет по URL-адресу <http://resurs-online.ru>.

Функциональные возможности программного обеспечения направлены на всесторонний статистический анализ данных. В ИАС «Регион. Независимая оценка качества» реализованы процедуры для получения данных (data mining), управления данными (data management), анализа данных (data analysis), визуализации данных (data visualization), а также:

- фиксация IP-адреса, с которого осуществляется вход в систему онлайн анкетирования;
- блокирование (при необходимости) возможности повторного прохождения анкетирования с данного IP-адреса;
- функции геолокации, определение GPS-координат устройства, используемого для прохождения анкетирования;
- фиксацию времени начала прохождения анкетирования по московскому времени;
- фиксацию продолжительности прохождения анкетирования респондентом.

Опрос респондентов осуществляется по анкете, разработанной на основе Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 675 н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Объем и параметры выборочной совокупности респондентов - получателей услуг, подлежащих опросу.

Для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, сформирована выборочная совокупность респондентов – численность получателей услуг, подлежащих опросу.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации сферы культуры Энгельсского муниципального района Саратовской области в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества и составляет 2333 человека<sup>1</sup>.

Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в выявлении мнения о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Энгельсского муниципального района Саратовской области в 2021 году

№ п/п	Наименование организации	Количество получателей услуг	Доля респондентов	Количество респондентов
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "ВОСХОД" МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ЭНГЕЛЬС ЭНГЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ"	5806	0,4	600
2.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "АНИСОВСКИЙ"	532	0,4	259
3.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА "ДРУЖБА" ЭНГЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА	853	0,4	393
4.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "НОВОПУШКИНСКИЙ"	552	0,4	222
5.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЭНГЕЛЬССКИЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ЭНГЕЛЬС ЭНГЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ"	62300	0,4	829
6.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ЭНГЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА"	64268	0,4	1294
7.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "БУРНЕНСКИЙ"	462	0,4	197
8.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "ВОСКРЕСЕНСКИЙ"	371	0,4	164
9.	<b>ВСЕГО</b>			<b>3958</b>

<sup>1</sup> Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации

Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Энгельсского района Саратовской области.

Во исполнение указаний Министерства культуры Российской Федерации, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих деятельность на территории Энгельсского муниципального района Саратовской области, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества услуг. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций, а также в разрезе отдельных учреждений.

В таблице 2 представлен рейтинг независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры на территории Энгельсского муниципального района Саратовской области.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "АНИСОВСКИЙ" – 96,94 балла. Второе место у МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ "ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ЭНГЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА" – 92,4 балла. На третьем месте – МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА "ДРУЖБА" ЭНГЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА – 91,78 балла.

Таблица 2. Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Интегральный показатель</b>	<b>Рейтинг</b>
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "АНИСОВСКИЙ"	<b>96,94</b>	<b>1</b>
2.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ЭНГЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА"	<b>92,4</b>	<b>2</b>
3.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА "ДРУЖБА" ЭНГЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА	<b>91,78</b>	<b>3</b>
4.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "ВОСКРЕСЕНСКИЙ"	<b>90,29</b>	<b>4</b>
5.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "БУРНЕНСКИЙ"	<b>89,9</b>	<b>5</b>
6.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЭНГЕЛЬССКИЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ЭНГЕЛЬС ЭНГЕЛЬСКОГО	<b>89,84</b>	<b>6</b>



	МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ"		
7.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОМ КУЛЬТУРЫ "НОВОПУШКИНСКИЙ"	<b>89,63</b>	<b>7</b>
8.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "ВОСХОД" МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ЭНГЕЛЬС ЭНГЕЛЬССКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ"	<b>86,29</b>	<b>8</b>

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность на территории Энгельсского муниципального района Саратовской области, показала, что среди основных проблем следует отметить следующие:

1. Оформление информации о деятельности организаций, размещенное на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», не в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

2. Недостаточность условий для предоставления услуг для лиц с ОВЗ и инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации на сайтах организаций.

4. Отсутствие информации о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

3.1. Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры

- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, и выработать меры по их повышению;

- обеспечить наличие на официальных сайтах организаций культуры актуального пакета нормативных документов без необходимости перехода пользователя на сторонние сайты для их просмотра;

- использовать системный подход к формированию информации о структурных подразделениях организаций культуры, что упростит пользователям услуг поиск сведений о деятельности, режиме работы, контактах, услугах и другой необходимой им информации;

- обеспечить у всех организаций культуры работу электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также электронных сервисов для получения консультаций по оказываемым услугам;

- совершенствовать работу сайтов организаций культуры, определив периодичность обновления и график представления достоверной, полной и актуальной информации о деятельности и услугах;

- повышать комфортность условий получения услуг организации лицами с ОВЗ и инвалидами;



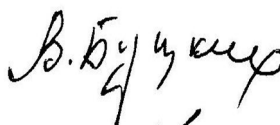
- активизировать взаимодействие с получателями услуг и формирование у потребителей привычки получения информации на сайтах и стендах организаций, создавая положительный имидж организаций сферы культуры.

Организациям в сфере культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов, способствовать воспитанию информационной культуры у получателей услуг.

**Решение:**

1. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями сферы культуры Энгельского муниципального района в 2021 году;
2. Утвердить рекомендации общественной комиссии по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг для организаций культуры, расположенных на территории Энгельского муниципального района Саратовской области по результатам;
3. Направить решение Общественного Совета в администрацию Энгельского муниципального района для размещения его на официальном сайте администрации Энгельского муниципального района <http://www.engels-city.ru/> и на официальном сайте для размещения информации об учреждениях <https://bus.gov.ru/>.

**Председатель Общественного совета  
Энгельского муниципального района**



**Буцких В.В.**

**Секретарь Общественного совета  
Энгельского муниципального района**



**Плахова Е.Н.**