

Утверждено
протоколом Общественного совета по
независимой оценке качества при
Минкультуры НСО №9 от 10.10.2023

**Выводы и предложения
Общественного совета по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры при министерстве
культуры Новосибирской области по итогам проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг организациями культуры
Новосибирской области в 2023 году**

По итогам рассмотрения отчета оператора – ИП Петраченков Руслан Эльдарович (далее - оператор) о результатах оказанной услуги по сбору, обработке и обобщению информации о 10 организациях культуры Новосибирской области (далее – организации культуры) для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг (далее - НОК), результатов контрольных мероприятий министерства культуры Новосибирской области (далее – Минкультуры НСО) о достоверности представленной информации оператором, результатов Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Новосибирской области (далее – Общественный совет), полученных в результате контрольных мероприятий в форме контрольной закупки, Общественным советом сделаны общие выводы и сформулированы предложения об улучшении деятельности организаций культуры.

Выводы по итогам проведения НОК:

Общественный совет принял к сведению информацию по отчету, представленную оператором, результаты контрольных мероприятий, проведенных Минкультуры НСО в процессе работы оператора, данные Общественного совета, полученные в результате контрольных мероприятий в форме контрольной закупки.

Информация предоставлена относительно 10 организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества в 2023 году, в том числе 4 культурно-досуговых учреждения, 2 библиотеки, 3 парка и зоопарк.

1. Значение итогового показателя по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (итоговая оценка) – 93,49 балла при максимальном значении 100 баллов.

Все 10 организаций получили оценки отлично (от 81 до 100 баллов по шкале оценок НОК, размещенной на официальном сайте bus.gov.ru). В прилагаемом рейтинге организаций более 90 баллов имеют 7 организаций культуры.

Самый низкий балл итоговой оценки получила организация Муниципальное бюджетное учреждение Парк культуры и отдыха «Парк-Кольцово» - 87,95 балла (оценка «отлично»).

2. Рейтинг критериев и показателей (значение итогового показателя по совокупности организаций) показал, что лидируют следующие критерии: 2

критерий «комфортность условий предоставлений услуг» - 98,55 балла, 5 критерий «удовлетворенность условиями оказания услуг» - 97,66 балла, 4 критерий «доброжелательность и вежливость работников организации» - 97,54 балла. Ниже результаты по 1 критерию «открытость и доступность информации об организации» - 96,52 балла. Самый низкий результат по критерию 3 «доступность услуг для инвалидов» - 77,22 балла, при этом достаточно высокий результат по показателю 3.3. «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», характеризующему 3 критерий «доступность услуг для инвалидов» - 90,1 балла.

Самые низкие результаты получены по показателям, характеризующим 3 критерий «Доступность услуг для инвалидов»: 3.2. «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» – 64,0 балла и 3.1. «оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» - 82,0 балла.

3. В результате рассмотрения информации по организациям культуры выявлены недостатки по критериям:

1 - критерий «открытость и доступность информации об организации»:

- отсутствие официальных сайтов организации – в 2-х организациях (МКУ «Центр развития культуры Колыванского района Новосибирской области», МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района Новосибирской области);

- объем размещенной информации об организации культуры на официальном сайте организации (учредителя) не соответствует нормативным актам – в 2 организациях (МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района Новосибирской области, МБУ Парк культуры и отдыха «Парк-Кольцово»);

- недостаточно дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, в том числе онлайн анкеты выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией – в 2 организациях (МАУК города Новосибирска «Городская дирекция творческих программ», МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района Новосибирской области);

- недостаточно информации на стендах организации у 2 организаций (МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района Новосибирской области, МБУ Парк культуры и отдыха им. И.В. Коротева г. Искитима Новосибирской области).

3 - критерий «доступность услуг для инвалидов»:

- недостаточно оборудования на территории и в помещении организации с учетом доступности получения услуг инвалидами в 5 организациях;

- недостаточно условий доступности получения услуг инвалидами наравне с другими в 7 организациях.

4. В целом результаты полученной информации об условиях оказания услуг организациями культуры, значение итогового показателя совокупности всех организаций по общим критериям и показателям независимой оценки качества, за исключением критерия «3 доступность услуг для инвалидов» соответствуют высокому уровню оценки условий оказания услуг организациями культуры.

Всего заполнено анкет 5 095, из них 892 от инвалидов.

Предложения об улучшении качества деятельности организаций:

1. Министерству культуры Новосибирской области:

1.1. Довести информацию о результатах НОК и предложения Общественного совета об улучшении деятельности организаций до органов местного самоуправления и подведомственных организаций культуры;

1.2. Направить благодарственные письма главам Усть-Тарковского, Венгеровского и Колыванского районов Новосибирской области за лучшие результаты по итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области в 2023 году.

2. Органам местного самоуправления Новосибирской области:

2.1. Довести до руководителей организаций культуры результаты НОК и предложения Общественного совета об улучшении их деятельности;

2.2. Принять соответствующие управленческие решения, направленные на улучшение качества деятельности каждой организации культуры, в том числе:

2.2.1. Рассмотреть вопрос о формировании и утверждении перспективных планов мероприятий организаций с разделом финансового обеспечения их реализации по оборудованию территорий, прилегающих к организациям, и их помещений и созданию условий оказания услуг с учетом доступности для инвалидов;

2.3. При формировании и утверждении в подведомственных организациях планов на 2024-2025 годы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, с учетом результатов по критериям, показателям, утвержденным приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ Минкультуры РФ № 599), прилагаемых недостатков, выявленных Общественным советом по итогам независимой оценки, актуальных предложений респондентов, включить мероприятия по устранению выявленных недостатков, в том числе:

1) создать официальные сайты в МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района Новосибирской области и МКУ «Центр развития культуры Колыванского района Новосибирской области, разместить полную информацию в соответствии с нормативными актами и способы взаимодействия с населением, включая онлайн-анкету для выявления мнения населения об удовлетворенности населения условиями оказания услуг;

2) по показателям, характеризующим «4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации» и «5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг», а так же показателям 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»», 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», имеющим оценку ниже 91 балла;

2.4. Проводить контроль исполнения принятых мер и планов организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

3. Организациям культуры Новосибирской области:

3.1. Разработать планы на 2024-2025 годы по устранению прилагаемых недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, с учетом результатов независимой оценки качества по критериям, показателям.

3.2. Разместить на своих официальных сайтах результаты независимой оценки качества и планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

3.3. Систематизировать размещение необходимой информации на информационных стендах и на сайтах организации культуры с учетом доступности для населения.

3.4. В парках культуры и отдыха обеспечить удобную и понятную для населения навигацию размещения объектов, полную информацию об организации и учредителе с контактными данными на стендах, размещенных на территории парка.