

Информация

об итогах проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Жердевского района

1. Общие вопросы

Итоги проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Жердевского района представлены следующим образом.

Сбор и обобщение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг в 4 организаций культуры Жердевского района были осуществлены организацией – оператором Автономной некоммерческой организацией «Центр поддержки туризма «Моя провинция».

В 2019 году проведена независимая оценка качества условий оказания услуг:

МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Жердевского района Тамбовской области;

МБУК «Жердевский народный краеведческий музей» Жердевского района Тамбовской области;

МБУК «Центр культуры и досуга» Жердевского района Тамбовской области;

МБУК «Городской Дом культуры города Жердевки Жердевского района Тамбовской области».

Сбор и обобщение информации о качестве оказания услуг организаций осуществлялся по следующим направлениям:

анализ официальных сайтов;

изучение анкет, заполненных посетителями;

звонки в учреждения в целях получить информацию о предоставляемой услуге;

личное посещение с изучением информационных стендов, мест информирования населения о предоставляемых услугах и, непосредственно, места оказания услуг.

По итогам полученных результатов осуществлен и представлен итоговый рейтинг организаций. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает организация в общем рейтинге. **(Итоговый рейтинг организаций культуры Жердевского района прилагается).**

2. Проведение оценки качества

2.1. В ходе оценки качества оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Жердевского района Тамбовской области (в общей сложности заполнено и обработано 510 анкет).

По итогам обработки анкет, а также на основании анализа официального сайта и информационного стенда, в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» были получены следующие результаты.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 100 баллов из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 100 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 99,2 балла из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,2 балла из 100 возможных.

Итого, общая степень соответствия услуг МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Жердевского района Тамбовской области установленным требованиям по

всем критериям составила 498,4 балла, т.е. 99,68 %.

2.2. В ходе оценки качества оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Жердевский народный краеведческий музей» Жердевского района Тамбовской области (в общей сложности заполнено и обработано 500 анкет).

По итогам обработки анкет, а также на основании анализа официального сайта и информационного стенда, в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» были получены следующие результаты.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 100 баллов из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,5 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 86 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 99 баллов из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99 баллов из 100 возможных.

Итого, общая степень соответствия услуг МБУК «Жердевский народный краеведческий музей» Жердевского района Тамбовской области установленным требованиям по всем критериям составила 483,5 балла, т.е. 96,7 %.

2.3. В ходе оценки качества оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Центр культуры и досуга» Жердевского района Тамбовской области (в общей сложности заполнено и обработано 505 анкет).

По итогам обработки анкет, а также на основании анализа официального сайта и информационного стенда, в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» были получены следующие результаты.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 93,2 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,5 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 100 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 99 баллов из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99 баллов из 100 возможных.

Итого, общая степень соответствия услуг МБУК «Центр культуры и досуга» Жердевского района Тамбовской области установленным требованиям по всем критериям составила 490,7 балла, т.е. 98,14 %.

2.4. В ходе оценки качества оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Городской Дом культуры города Жердевки Жердевского района Тамбовской области» (в общей сложности заполнено и обработано 500 анкет).

По итогам обработки анкет, а также на основании анализа официального сайта и информационного стенда, в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» были получены следующие результаты.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 61,6 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 42,5 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 15 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 96,8 балла из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 91,7 балла из 100 возможных.

Итого, общая степень соответствия услуг МБУК «Городской Дом культуры города Жердевки Жердевского района Тамбовской области» установленным требованиям по всем критериям составила 307,6 балла, т.е. 61,52 %.

3. Рекомендации Общественного совета

По результатам независимой оценки и в целях повышения качества деятельности учреждений культуры Общественный совет решил рекомендовать:

МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Жердевского района Тамбовской области:

Создать и улучшить условия доступности услуг для маломобильных групп населения, в том числе создать безбарьерный доступ входных групп в соответствии с п. 5.1.12 и 6.1.6 СП 59 13330 2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

МБУК «Жердевский народный краеведческий музей» Жердевского района Тамбовской области:

1. Создать и улучшить условия доступности услуг для маломобильных групп населения, в том числе создать безбарьерный доступ входных групп в соответствии с п. 5.1.12 и 6.1.6 СП 59 13330 2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;

2. Создать собственный сайт музея с современными сервисами.

МБУК «Центр культуры и досуга» Жердевского района Тамбовской области:

1. Создать и улучшить условия доступности услуг для маломобильных групп населения, в том числе создать безбарьерный доступ входных групп в соответствии с п. 5.1.12 и 6.1.6 СП 59 13330 2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;

2. В рамках реализации пункта 1 настоящих рекомендаций обратить внимание на необходимость переоборудования пандуса.

МБУК «Городской Дом культуры города Жердевки Жердевского района Тамбовской области»:

1. Создать и улучшить условия доступности услуг для маломобильных групп населения, в том числе создать безбарьерный доступ входных групп в соответствии с п. 5.1.12 и 6.1.6 СП 59 13330 2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;

2. Проработать вопрос о возможности перевода учреждения в здание (помещения) отвечающее современным техническим требованиям.

**Итоговый рейтинг
организаций культуры Жердевского района**

Место в рейтинге организаций культуры Тамбовской области, проходивших процедуру независимой оценки*	Итоговая оценка по совокупности общих критериев (%)	Наименование организаций культуры Тамбовской области
2	99,68	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Жердевского района Тамбовской области
7	98,14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» Жердевского района Тамбовской области
8	96,7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Жердевский народный краеведческий музей» Жердевского района Тамбовской области
40	61,52	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры города Жердевки Жердевского района Тамбовской области»

* В 2019 году проводилась процедура независимой оценки в отношении 42 организаций культуры, расположенных на территории Тамбовской области