

Информация об итогах проведения в 2022 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Жердевского района

1. Общие вопросы

Итоги проведения в 2022 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Жердевского района представлены следующим образом.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в четырех учреждениях культуры Жердевского района были осуществлены организацией-оператором Обществом с ограниченной ответственностью Исследовательская компания «Лидер».

В 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении:

МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Жердевского района Тамбовской области;

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

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

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

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществлялся по следующим направлениям:

анализ официальных сайтов;

изучение анкет, заполненных посетителями;

личное посещение с изучением информационных стендов, уровня комфортности предоставления услуг и уровня доступности получения услуг лицам с ограниченными возможностями.

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

2. Проведение оценки качества

2.1. В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Жердевского района Тамбовской области (в общей сложности заполнено и обработано – 601 анкета).

По итогам обработки анкет, анализа информационного стенда и официального сайта, а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 95,80 балла из 100 возможных.

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

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 88,00 балла из 100 возможных.

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

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

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Жердевского района Тамбовской области составляет **96,76 балла**.

2.2. В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Центр культуры и досуга» Жердевского района Тамбовской области (в общей сложности заполнено и обработано – 986 анкет).

По итогам обработки анкет, анализа информационного стенда и официального сайта, а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 98,80 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,50 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 47,50 балла из 100 возможных.

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

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

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Центр культуры и досуга» Жердевского района Тамбовской области составляет **89,16 балла**.

2.3. В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Жердевский народный краеведческий музей» Жердевского района Тамбовской области (в общей сложности заполнено и обработано – 609 анкет).

По итогам обработки анкет, анализа информационного стенда и официального сайта, а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 54,60 балла из 100 возможных.

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

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 65,40 балла из 100 возможных.

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

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

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Жердевский народный краеведческий музей» Жердевского района Тамбовской области составляет **84,00 балла**.

2.4. В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Городской Дом культуры города Жердевки Жердевского района Тамбовской области» (в общей сложности заполнено и обработано – 612 анкет).

По итогам обработки анкет, анализа информационного стенда и официального сайта, а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 83,50 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 58,50 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 44,20 балла из 100 возможных.

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

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,30 балла из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Городской Дом культуры города Жердевки Жердевского района Тамбовской области» составляет **77,10 балла**.

3. Предложения Общественного совета

По результатам независимой оценки качества и в целях повышения качества деятельности учреждений культуры Общественный совет решил предложить всем учреждениям культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в 2022 году:

своевременно и в полном объеме размещать на информационном стенде и официальном сайте всю необходимую информацию в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказов Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 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 субъектов российской федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

поддерживать на высоком уровне комфортные условия для предоставления услуг получателям услуг;

проводить беседы, инструктажи, совещания с работниками учреждения по вопросу повышения качества работы с посетителями, в том числе о правилах этикета и норм ведения разговора с получателями услуг в целях повышения удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников учреждения;

проводить опросы, анкетирования получателей услуг на предмет оценки качества оказания услуг и принимать меры по результатам исследования;

создать (или улучшить) условия доступности услуг для маломобильных групп населения, в том числе обеспечить безбарьерный доступ входных групп в соответствии с 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

Кроме того, с учетом информации предоставленной организацией-оператором, Общественный совет предложил, в частности:

МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Жердевского района Тамбовской области:

1. Разместить на официальном сайте учреждения отсутствующую информацию, в частности:

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности).

2. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения: формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам;

раздела «Часто задаваемые вопросы».

3. Рассмотреть возможность по обеспечению обустройства территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в частности:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие сменных кресел-колясок.

4. Рассмотреть возможность по обеспечению в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

1. Разместить на официальном сайте учреждения отсутствующую информацию, в частности:

информацию о видах предоставляемых услуг учреждением культуры.

2. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения: раздела «Часто задаваемые вопросы».
3. Рассмотреть возможность по обеспечению обустройства территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в частности:
 - 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 учреждении.
4. Рассмотреть возможность по обеспечению в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
 - 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;
 - предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
 - помощи, оказываемой работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения).

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

1. Создать официальный сайт учреждения и обеспечить работу по размещению всей необходимой информации в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказов Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 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 субъектов российской федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
2. Рассмотреть возможность по обеспечению обустройства территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в частности:
 - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 - наличие сменных кресел-колясок;
 - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении.
3. Рассмотреть возможность по обеспечению в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
 - предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

1. Разместить на информационном стенде учреждения отсутствующую информацию, в частности:
 - информацию о месте нахождения учреждения и филиалов/структурных подразделений (при наличии).
2. Разместить на официальном сайте учреждения отсутствующую информацию, в частности:
 - информацию о дате создания учреждения культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
 - информацию о режиме, графике работы учреждения;

информацию о видах предоставляемых услуг учреждением;
 информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложениях об улучшении качества их деятельности;
 информацию о планах по улучшению качества работы учреждения.

3. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения:
 электронной почты учреждения;
 технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
 раздела «Часто задаваемые вопросы».

4. Рассмотреть возможность по обеспечению комфортных условий предоставления услуг в учреждении, в частности:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
 наличие и понятность навигации внутри учреждения;
 доступность питьевой воды;
 наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
 санитарное состояние помещений учреждений.

5. Рассмотреть возможность по обеспечению обустройства территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в частности:

оборудование входных групп пандусами или 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 учреждении.

6. Рассмотреть возможность по обеспечению в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

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);
 помощи, оказываемой работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения).

Обращаем Ваше внимание, что в аналитическом отчете организации-оператора представлены предложения по улучшению качества работы учреждений культуры Жердевского района, выдвинутые респондентами в ходе прохождения анкетирования. Ознакомиться с предложениями респондентов возможно на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<https://bus.gov.ru/>) (путь: уполномоченным органам – размещенная информация о независимой оценке – сведения о результатах независимой оценки – уполномоченный орган: министерство культуры Тамбовской области – раздел «основные результаты, недостатки, предложения»).

**Итоговый рейтинг
учреждений культуры Жердевского района**

Место в рейтинге учреждений культуры Тамбовской области, проходивших процедуру независимой оценки*	Итоговый балл по совокупности общих критериев	Наименование учреждений культуры Тамбовской области
1	96,76	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Жердевского района Тамбовской области
20	89,16	МБУК «Центр культуры и досуга» Жердевского района Тамбовской области
29	84,00	МБУК «Жердевский народный краеведческий музей» Жердевского района Тамбовской области
33	77,10	МБУК «Городской Дом культуры города Жердевки Жердевского района Тамбовской области»

* В 2022 году процедура независимой оценки качества проводилась в отношении 37 учреждений культуры, расположенных на территории Тамбовской области (два учреждения культуры разделили одно место в рейтинге, получив одинаковое количество баллов).