

**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 2022 году**

Выводы и предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Новосибирской области (далее – Общественный совет) сформулированы по итогам рассмотрения:

- отчета оператора – ООО ИЦ «НОВИ» (далее - оператор) о результатах оказанной услуги по сбору, обработке и обобщению информации о 192 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 контрольных мероприятий, проведенных членами Общественного совета в форме контрольной закупки.

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 192 организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества в 2022 году, в том числе 190 – культурно-досуговых учреждений, 2 театров, из них 189 муниципальных организаций культуры, 3 – государственных.

1. Значение итогового показателя по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (итоговая оценка) – 87,17 балла при максимальном значении 100 баллов.

Все 192 организации получили оценки отлично или хорошо (по шкале оценок НОК, размещенной на официальном сайте bus.gov.ru), в том числе оценку отлично (от 81 до 100 баллов) - 167 организация культуры, хорошо (от 61 до 80 баллов) - 25 организаций культуры. Организаций, получивших оценки менее 61 балла, нет.

В прилагаемом рейтинге более 90 баллов имеют 60 организаций культуры.

В рейтинге организаций менее 81 балла имеют 25 организаций культуры.

Самый низкий балл итоговой оценки получили организации Искитимского района Новосибирской области: МБУК «Центр культуры и досуга «Мичуринец» – 73,68 балла (оценка «хорошо») и МКУК «Шибковский центр досуга» - 75,38 балла (оценка «хорошо»).

2. Рейтинг критериев и показателей (значение итогового показателя по совокупности организаций) показал, что лидируют 4 критерий «доброжелательность и вежливость работников организации» - 98,64 балла, 5 критерий «удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,04 баллов, ниже результаты по 2 критерию «комфортность условий предоставлений услуг» - 95,21 балла и 1 критерию «критерий открытости и доступности информации об организации» - 85,86 балла. Самый низкий результат по критерию 3 «доступность услуг для инвалидов» - 58,74 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» - 92,77 балла.

Самые низкие результаты получены по показателям, характеризующим 3 критерий «Доступность услуг для инвалидов»: 3.1. «оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» - 33,02 балла и 3.2. «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» – 52,50 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 4-х организациях (МКУК «Гандичевский СКЦ» Убинского района, МКУК «Ермолаевский СКЦ» Убинского района, МУ «СДК» Медведского сельсовета Черепановского района; МУ «СДК» МО Шурыгинского сельсовета Черепановского района);

- объем размещенной информации об организации культуры на официальном сайте организации (учредителя) не соответствует нормативным актам – в 184 организациях;

- недостаточно дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, в том числе онлайн анкеты выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией – в 141 организациях;

- недостаточно информации на стендах организации у 55 организаций;

Общее замечание - на сайтах организаций культуры отсутствует навигация, информация размещена несистемно, очень неудобно для поиска необходимой информации для населения.

2 - критерий «комфортность условий предоставлений услуг»:

- недостаточно комфортных условий у 36 организаций.

3 - критерий «доступность услуг для инвалидов»:

- недостаточно оборудования на территории и в помещении организации с учетом доступности получения услуг инвалидами в 191 организациях.

- недостаточно условий доступности получения услуг инвалидами наравне с другими в 187 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 38 986 анкет, из них 5 205 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;

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;

- по созданию комфортных условий для предоставления услуг, включая мероприятия по улучшению материально-технической базы деятельности организаций, безопасности для их посещения, проведению текущего и капитального ремонта, устранению аварийных участков и др.

2.3. При формировании и утверждении в подведомственных организациях планов на 2023-2024 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) открыть официальные сайты в МКУК «Гандичевский СКЦ» Убинского района, МКУК «Ермолаевский СКЦ» Убинского района, МУ «СДК» Медведского сельсовета Черепановского района; МУ «СДК» МО Шурыгинского сельсовета Черепановского района, 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», имеющих 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 2023-2024 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.