

Приложение № 1
к приказу Минкультуры НСО
от 07.10.2020 № 277

Утверждено
протоколом Общественного совета
по независимой оценке качества
при Минкультуры НСО № 9 от
01.10.2020

**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
2020 году**

По итогам рассмотрения отчета оператора – ИП И.М. Авраменко (далее - оператор) о результатах оказанной услуги по сбору, обработке и обобщению информации о 19-ти 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 министерством культуры Новосибирской области, в процессе работы оператора, данные общественного совета полученные в результате контрольных мероприятий в форме контрольной закупки.

Информация предоставлена относительно 19 организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году, в том числе 2 – библиотек, 5 - культурно-досуговых учреждений, 11 – парков культуры и отдыха и зоопарка, из них 18 муниципальных (11 – из г. Новосибирска) организаций культуры, 1 – государственная (ГАУК НСО «Исторический парк «Россия - моя история»).

1. Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (итоговая оценка) – 86,83 балла при максимальном значении 100 баллов.

Все 19 организаций получили оценки отлично и хорошо (по шкале оценок НОК, размещенной на официальном сайте *bus.gov.ru*), в том числе оценки отлично (от 81 до 100 баллов) - 16 организаций культуры, хорошо (от 61 до 80 баллов) - 3 организации культуры. Организаций, получивших оценки менее 61 балла, нет.

В прилагаемом рейтинге организаций более 90 баллов имеют 5 организаций культуры: ГАУК НСО «Исторический парк «Россия - моя история», МКУ «Центр развития культуры Колыванского района НСО, МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района НСО, МКУ «Отдел культуры г. Бердска», МАУ «ПКиО «Михайловская Набережная».

Самый высокий балл итоговой оценки получила организация ГАУК НСО «Исторический парк «Россия - моя история» – 100 баллов.

В рейтинге менее 81 балла имеют 3 организации культуры: МБУК г. Новосибирска ПКиО им. С. М. Кирова, МКУК «Парк культуры и отдыха г. Каргата», МБУ Парк культуры и отдыха «Парк – Кольцово».

Самый низкий балл итоговой оценки получила организация МБУ Парк культуры и отдыха «Парк – Кольцово» – 77,34 балла (оценка «хорошо»).

Средний балл по совокупности организаций культуры г. Новосибирска составляет 86,21 балла.

2. Рейтинг критериев и показателей (интегральное значение по совокупности организаций) показал, что лидируют 4 критерий «доброжелательность и вежливость работников организации» - 98,42 балла, 5 критерий «удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,36 баллов, ниже результаты по 2 критерию «комфортность условий предоставлений услуг» - 93,61 балла и 1 критерию «критерий открытости и доступности информации об организации» - 89,62 балла. Самый низкий результат по критерию 3 «доступность услуг для инвалидов» - 54,15 баллов, при этом достаточно высокий результат по показателю 3.3. «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», характеризующему 3 критерий «доступность услуг для инвалидов» - 93,84 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» - 53,68 балла и 3.2. «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» – 24,21 балла.

3. Рейтинг (по интегральному значению) по типам организаций (по совокупности организаций культуры) показал, что лидируют культурно-досуговые учреждения – 92,63 балла; зоопарк – 89,94 балла; библиотеки – 85,05 баллов; парки культуры и отдыха – 84,23 баллов.

Все организации получили высокие баллы по критериям удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации и условиями оказания услуг в целом, а также по показателям удовлетворенности открытостью информации на стендах и сайтах организаций, комфортностью условий предоставлению услуг и доступностью услуг для инвалидов.

4. В результате рассмотрения информации по организациям культуры выявлены прилагаемые недостатки по критериям: «открытость и доступность информации об организации», «комфортность условий предоставлений услуг» «комфортность условий предоставлений услуг» и «доступность услуг для инвалидов».

Следует отметить, что выполняются все требования нормативных актов по обеспечению объектами организаций культуры у ГАУК НСО «Исторический парк «Россия - моя история», у остальных организаций выявлены следующие нарушения:

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

- отсутствие официальных сайтов организации – в 2-х организациях (МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района НСО, МКУК «Парк культуры и отдыха г. Каргата»);

- нет данных по информации, размещенной на официальном сайте МБУК г. Новосибирска ПКиО им. С. М. Кирова, так как сайте находится на реконструкции с 29 марта 2020 года.

- объем размещенной информации об организации культуры на официальном сайте организации (учредителя) не соответствует нормативным актам – в 13 организациях;

- недостаточно дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, в том числе онлайн анкеты выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией – в 8 организациях;

- - недостаточно информации на стендах организации у 10 организаций;

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

2 - критерий «комфортность условий предоставлений услуг»:

- недостаточно комфортных условий у 7 организаций, в том числе в парках отсутствует или неудобная навигация размещения объектов.

3 - критерий «доступность услуг для инвалидов»:

- недостаточно оборудования на территории и в помещении организации с учетом доступности получения услуг инвалидами в 16 организациях.

- недостаточно условий доступности получения услуг инвалидами наравне с другими в 18 организациях.

5. В целом результаты полученной информации об условиях оказания услуг организациями культуры, интегральное значение 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.

При этом в анкетах в графе «Ваши предложения и пожелания» по отдельным организациям культуры высказаны конкретные предложения по совершенствованию условий оказания услуг.

Всего заполнено 9602, из них 1321 от инвалидов. В пункте «Ваши предложения» высказаны 302 предложения:

- 51% (155) в отношении показателей, характеризующих общие критерии независимой оценки, в основном по созданию комфортных условий в парках (106);

- 27% (82) в отношении материально-технической базы, технического состояния зданий и коммуникаций, оборудования и комплектования библиотек;

- 22% (65) в отношении организации работы учреждений и других вопросов.

Больше всего предложений поступило в адрес МБУК Усть-Таркского района НСО «ЦБС», МБУК г. Новосибирска ПКиО «Городские парки», МКУК «Парк культуры и отдыха г. Каргата» и МБУ Парк культуры и отдыха им. И.В. Коротева г. Искитима.

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 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 2021-2022 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 МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района НСО и МКУК «Парк культуры и отдыха г. Каргата»,

опубликовать 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 2021-2022 годы по устранению прилагаемых недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, с учетом результатов независимой оценки качества по критериям, показателям, актуальных предложений респондентов.

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.