



Администрация Суздальского района
Владимирской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.10.2023

№ 2892

*Об утверждении Отчета о результатах
рассмотрения независимой оценки качества
условий оказания услуг муниципальными
учреждениями культуры в 2023 году
и предложений по улучшению их деятельности*

В целях обеспечения работы системы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденной постановлением администрации Суздальского района от 12.04.2022 № 776, постановляю:

1. Утвердить Отчет о результатах рассмотрения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры в 2023 году и предложения по улучшению их деятельности, в соответствии с приложением.

2. Отделу по культуре, спорту и семье довести Отчет о результатах рассмотрения независимой оценки до руководителей муниципальных учреждений культуры для разработки планов по устранению выявленных недостатков.

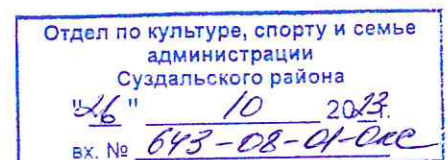
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы администрации района по внутренней и социальной политике.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава администрации района



А.П. Сараев





Приложение

к постановлению администрации

Сuzдальского района

от 25.10.2023 № 2892

ОТЧЕТ

о результатах рассмотрения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Суздальского района в 2023 году и предложений по улучшению их деятельности

Настоящий отчет подготовлен Отделом по культуре, спорту и семье администрации Суздальского района на основании информации, предоставленной Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (образовательными организациями, учреждениями культуры и дополнительного образования) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг (далее - НОК) муниципальными учреждениями культуры, прошедшими НОК в 2023 году:

1. МБУК «Межпоселенческий методический культурно-досуговый центр»,
2. МКУК «Павловский культурно-досуговый центр»,
3. МКУК «Новоалександровский культурно-досуговый центр»,
4. МКУК «Боголюбовское культурно-досуговое объединение»,
5. МКУК «Селецкий культурно-досуговый центр»,

и на основании данных предоставленных Оператором отделу по культуре, спорту и семье администрации Суздальского района (контракт № 33-0101/НОК-23 от 12.05.2023 года).

Оператором, осуществляющим сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Суздальского района было утверждено ООО «Электронный ресурсный центр» г. Смоленск (постановление администрации Суздальского района от 11.05.2023 № 1152 «Об утверждении Оператора по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в 2023 году»). Срок сбора информации, оценочных процедур – с даты заключения контракта по 31.07.2023 года.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Выявление мнения получателей услуг проводилось в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Группы показателей характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности, организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, утверждены приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Показатели:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан был сформирован для каждой

организации сферы культуры Суздальского района в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества и составил 3846 человек. (Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от общей численности получателей услуг, но не более 600 респондентов в одной организации).

Рейтинг учреждений культуры

	МБУК «Межпоселен ческий методический культурно- досуговый центр»	МКУК «Павловски й культурно- досуговый центр»	МКУК «Новоалекса ндровский культурно- досуговый центр»	МКУК «Боголюбов ское культурно- досуговое объединени е»	МКУК «Селецкий культурно- досуговый центр»
Показатель оценки качества	68,89	86,95	83,13	87,0	84,91
Максимально возможное значение	100	100	100	100	100
Число получателей услуг	1783	5925	7566	6843	4234
Общее число опрошенных получателей услуг	1042	602	606	848	748
Доля респондентов	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Показатель 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	79,25	93,84	92,21	91,0	93,36
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	70,0	81,25	76,25	70,0	78,75
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их	100	100	100	100	100

функционирование					
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	70,63	98,67	98,35	100	99,33
Показатель 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	84,88	98,67	94,06	100	96,32
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100	100	100	100	100
2.2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	69,77	97,34	88,12	100	92,65
Показатель 3 «Доступность услуг для инвалидов»	34,7	43,55	33,03	44	35,76
3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20	20	20	20	20
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20	20	0	20	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг	69	98,5	90,1	100	99,1

для инвалидов					
Показатель 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	73,97	99,57	98,75	100	99,76
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	73,99	99,67	99,01	100	99,87
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	73,7	99,5	98,84	100	99,73
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	74,47	99,5	98,02	100	99,6
Показатель 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	71,65	99,12	97,59	100	99,37
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	71,98	99,17	98,68	100	99,33

социальной сферы)					
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	68,91	98,5	97,36	100	99,2
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	72,55	99,34	97,03	100	99,47

Проведенная НОК учреждениями культуры, осуществляющими деятельность на территории Суздальского района, показала, что среди основных проблем следует отметить следующие:

Оформление информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», не в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Недостаточность условий для предоставления услуг для лиц с ОВЗ и инвалидов. Во многих домах культуры наблюдается отсутствие оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; отсутствие сменных кресел-колясок; отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Несвоевременное обновление информации на сайтах учреждений.

Отсутствие информации о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Суздальского района

Руководителям учреждений культуры проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, и выработать меры по их повышению;

обеспечить наличие на официальных сайтах организаций культуры актуального пакета нормативных документов без необходимости перехода пользователя на сторонние сайты для их просмотра;

обеспечить у всех организаций культуры работу электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также электронных сервисов для получения консультаций по оказываемым услугам, для приобретения билетов на мероприятия;

совершенствовать работу сайтов организаций культуры, определив периодичность обновления и график представления достоверной, полной и актуальной информации о деятельности и услугах;

повышать комфортность условий получения услуг организации лицами с ОВЗ и инвалидами;

активизировать взаимодействие с получателями услуг и формирование у потребителей привычки получения информации на сайтах и стендах организаций, создавая положительный имидж организаций сферы культуры;

Учреждениям культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов, способствовать воспитанию информационной культуры у получателей услуг.

Руководителям учреждений культуры рекомендовано использовать данный отчет для последующего составления Планов по устранению выявленных недостатков в результате НОК.