

Утверждено
протоколом Общественного
совета по независимой оценке
качества при Минкультуры НСО
№ 7 от 04.10.2019

**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 2019 году**

По итогам рассмотрения отчета оператора – ООО «Мегапринт», руководитель Гусев Б.П. (далее - оператор), о результатах оказанной услуги по сбору, обработке и обобщению информации о 215-ти организациях культуры Новосибирской области (далее – организации культуры) для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг (далее - НОК) Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Новосибирской области (далее – Общественный совет) сделаны общие выводы и сформулированы предложения об улучшении деятельности организаций культуры.

Выводы по итогам проведения НОК

Общественный совет принял к сведению информацию, представленную оператором.

Информация предоставлена относительно 215 организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году (39,31% от всех организаций культуры Новосибирской области), в том числе 212 – культурно-досуговых учреждений и 3-х театров, из них 214 муниципальных из 13 муниципальных районов и г. Новосибирска, 1 – государственное (ГБУК МДТ «На окраине»).

1. Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (итоговая оценка) – 83,14 при максимальном значении 100 баллов.

Все 215 организаций получили оценки отлично и хорошо (по шкале оценок НОК, размещенной на официальном сайте bus.gov.ru), в том числе оценку отлично (от 81 до 100 баллов) – 156 организаций культуры (73%), хорошо (от 61 до 80 баллов) – 59 (27%) организаций культуры. Больше всего организаций получили отличные оценки из Краснозерского (95%), Кыштовского (94%), Убинского (94%) районов.

Организаций, получивших оценки менее 61 балла, нет.

Самый высокий балл итоговой оценки получила организация МБУК «Центр развития культуры Искитимского района» НСО – 99,94 баллов (оценка «отлично»).

Самый низкий балл итоговой оценки получила организация МКУ Рождественского сельсовета «Культурно – досуговый центр» Купинского района НСО – 64,32 балла (оценка «хорошо»).

2. Рейтинг критериев и показателей (интегральная оценка по совокупности организаций) показал, что лидируют критерии: 4 критерий «доброжелательность и вежливость работников организации» – 98,9 баллов, 5 критерий «удовлетворенность условиями оказания услуг» – 98,8 баллов, 2 критерий «комфортность условий предоставлений услуг» – 96,7 баллов, по которым больше всего организаций получили оценки отлично (от 93% до 100%).

Достаточно высокая оценка по показателю 3.3. «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», характеризующему 3 критерий «доступность услуг для инвалидов» - 86 баллов.

Более низкие оценки получены по показателям, характеризующим 1 критерий:

1.1.2. «соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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» (далее – приказ Минкультуры РФ № 277) – 75 баллов и 1.2. «обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» – 73 балла.

Самые низкие оценки 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» – 17 баллов и 3.2. «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» – 15 баллов. Менее 60 баллов получили 202 организации культуры.

3. Рейтинг по интегральному значению муниципальных районов (по совокупности организаций культуры) показал, что лидируют Краснозерский, Кыштовский и Искитимский районы.

4. В результате рассмотрения информации по организациям культуры выявлены основные недостатки, касающиеся большинства организаций, по двум критериям: «открытость и доступность информации об организации» и «доступность услуг для инвалидов», а также у отдельных организаций недостатки по критерию «комфортность условий предоставлений услуг». Основные недостатки, выявленные по результатам независимой оценки качества в части показателей следующих критериев:

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

- отсутствие официальных сайтов организации – в 143 организациях;
- объем размещенной информации об организации культуры на сайте учредителя (администрации сельсоветов) не соответствует нормативам – в 93

организациях, больше всего в сельских организациях Черепановского, Искитимского, Здвинского, Убинского и Татарского районов;

- недостаточно дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, в том числе онлайн – анкеты выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией – в 160 организациях.

3 - критерий «доступность услуг для инвалидов»:

- отсутствует оборудование территории и помещений организации с учетом доступности получения услуг инвалидами в 112 организациях, в основном эти организации из Чистоозерного (83% организаций района не имеют оборудования), Купинского (81%), Венгеровского (71%), Доволенского (71%), Черепановского (67%), Кыштовского (61%) районов;

- недостаточно оборудования территории и помещений организации с учетом доступности получения услуг инвалидами в 100 организациях;

- отсутствуют условия доступности получения услуг инвалидами наравне с другими в 103 организациях, в основном из Чистоозерного (83% организаций района не имеют условий), Черепановского (78%), Купинского (69%) и Убинского (69%) районов;

- недостаточно условий доступности получения услуг инвалидами наравне с другими в 110 организациях.

Недостатки, выявленные в отдельных организациях по 2 критерию «комфортность условий предоставления услуг», такие как:

- отсутствует санитарно-гигиенические помещения в здании – в 45 организациях;

- отсутствует питьевая вода – в 19 организациях;

- отсутствует комфортная зона для отдыха и ожидания – в 9 организациях

- отсутствует навигация внутри здания – в 7 организациях;

- неудовлетворительное санитарное состояние помещений – в 8 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.

Отмечена положительная динамика результатов независимой оценки качества в 2019, обеспеченная принятыми управленческими решениями по предложениям общественного совета в 2017 году, целенаправленной работой по их реализации и устранению недостатков НОК-2017.

В анкетах в графе «Ваши предложения и пожелания» по отдельным организациям культуры высказаны конкретные предложения.

Всего заполнено 33073 анкет. В пункте «Ваши предложения» высказаны 824 конкретных предложения: 38% (313) относительно показателей, характеризующих критерии НОК, 62% (511) в отношении материально-технической базы, технического состояния зданий и коммуникаций, организации работы учреждений и других вопросов. Больше всего предложений поступило в адрес учреждений Венгеровского, Татарского, Черепановского, Искитимского, Доволенского районов.

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;

1.2. при формировании плана по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК подведомственной организации ГБУК НСО «Молодежный драматический театр «На окраине», оказать содействие по оборудованию территории, прилегающей к организации, и ее помещений, созданию условий предоставления услуг с учетом доступности для инвалидов.

2. Органам местного самоуправления Новосибирской области:

2.1. Принять соответствующие управленческие решения, направленные на улучшение качества деятельности каждой организации культуры.

2.2. Довести до руководителей организаций культуры результаты НОК и предложения Общественного совета об улучшении их деятельности.

2.3. При формировании в подведомственных организациях планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, 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), актуальных предложений респондентов, включить мероприятия по устранению выявленных недостатков, в том числе:

1) указанных в пункте 4 раздела «Выводы по итогам проведения НОК»;

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 81 балла;

3) по показателям 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», 1.2. «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», имеющих оценку ниже 100 баллов.

2.4. С целью обеспечения открытости и доступности информации об организации в открытой сети Интернет обеспечить доступность Интернет в организациях культуры, оказать содействие по созданию сайтов организаций, разместить на своих сайтах ссылку на сайты подведомственных организаций или полную информацию об организациях, не имеющих пока своих сайтов, в соответствии с требованиями приказа Минкультуры РФ № 277 и других нормативных правовых актов.

2.5. Рассмотреть вопрос о формировании перспективных планов мероприятий организаций:

- по оборудованию территорий, прилегающих к организациям, и их помещений и созданию условий оказания услуг с учетом доступности для инвалидов с разделом финансового обеспечения реализации мероприятий;
- по улучшению материально-технической базы деятельности организаций, включая мероприятия по обеспечению температурного режима помещений, освещенности, безопасности помещений для их посещения, проведению текущего и капитального ремонта, устранению аварийных участков, созданию комфортных условий для предоставления услуг.

3. Организациям культуры Новосибирской области при формировании планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, с учетом результатов независимой оценки качества по критериям и показателям, актуальных предложений респондентов, включить мероприятия по устранению выявленных недостатков, в том числе указанных в п. 2.3. настоящих предложений