

Утверждено
протоколом Общественного
совета по независимой оценке
качества при Минкультуры НСО
№ 3 от 20.12.2018

**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**

По итогам обсуждения отчета оператора – индивидуального предпринимателя Кононова М.В. (далее - оператор) о результатах оказанной услуги по сбору, обработке и обобщению информации о 309-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 по улучшению деятельности организаций культуры:

Выводы:

Общественный совет принял к сведению информацию, представленную оператором.

Оператором предоставлена информация относительно 309-ти организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества, из них 28 музеев, 48 библиотек, 8 театров и концертных организаций, 225 организаций культурно-досугового типа.

Источниками информации являются: изучение сайтов организаций культуры и их учредителей, сайта bus.gov.ru и анкетирование населения.

1. Интегральное значение по совокупности общих критериев всех организаций составляет 83,85 балла при максимальном значении 100 баллов:

- 243 организаций культуры (78,6 %) имеют значение интегральной оценки по совокупности критериев более 80-ти баллов, из них 141 – не ниже 85;

- 8 организаций культуры (Ярковский дом культуры и Ленинский дом культуры Новосибирского района, Крутологовский сельский Дом культуры Коченевского района, Решетовское социально-культурное объединение Кочковского района, объединенный центр культуры Калининского сельсовета «Искорка» Колыванского района, Дом культуры «40 лет ВЛКСМ» и Концертный комплекс имени В.В. Маяковского г. Новосибирска, Культурно-досуговый центр Чаны Чановского района) имеют интегральное значение по совокупности критериев менее 65-ти баллов, из них Ленинский Дом культуры - менее 50-ти баллов.

1.1. Рейтинг интегральных значений критериев по совокупности показателей следующий:

- 98,42 балла - «4 доброжелательность и вежливость работников организации культуры», 97,4% организаций культуры получили 80 баллов и более (96,8% - 85 баллов и более);

- 98,13 - «5 удовлетворенность условиями оказания услуг», 96,8% организаций культуры получили оценки 80 баллов и более (96,4% - 85 баллов и более);

- 91,24 - «2 комфортность условий предоставлений услуг», 91,6% организаций культуры получили оценки 80 баллов и более (84,4% - 85 баллов и более);

- 82,37 - «1 открытость и доступность информации об организации», 64,6% организаций культуры получили оценки 80 баллов и более (39,3% - 85 баллов и более);

- 50,7 - «3 доступность услуг для инвалидов», 7,8% организаций культуры получили оценки 80 баллов и более (4,2% - 85 баллов и более).

Следует отметить, что по показателю «3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» критерия результат – 79,53 балла.

Самые низкие результаты получены организациями культуры по показателям:

- «1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» - 63,54 балла;

- «3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» - 41,95 баллов;

- «3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» - 35,64 балла.

1.2. Отмечено, что по отдельным критериям и показателям выявились организации культуры, которые имеют результаты менее 65 баллов:

- «4 доброжелательность и вежливость работников организации культуры» - 1 организация (Дом культуры «40 лет ВЛКСМ» г. Новосибирска);

- «5 удовлетворенность условиями оказания услуг» - 2 организации (Дом культуры «40 лет ВЛКСМ» г. Новосибирска, Ленинский Дом культуры Новосибирского района);

- «1 открытость и доступность информации об организации» - 3 организации (Крутологовский сельский дом культуры Коченевского района, Дом культуры «40 лет ВЛКСМ» г. Новосибирска, Сергинский культурно-досуговый центр Куйбышевского района);

- «2 комфортность условий предоставлений услуг» - 10 организаций (Ярковский дом культуры, Ленинский Дом культуры и Культурно-досуговый объект «Раздольненский» Новосибирского района, Дом культуры «40 лет ВЛКСМ» г. Новосибирска, Крутологовский сельский дом культуры Коченевского района, Решетовское социально-культурное объединение Кочковского района, объединенный центр культуры Калининского сельсовета «Искорка» Колыванского района, Станционно-Ояшинское культурно-досуговое

объединение и Барлакское культурно-досуговое объединение Мошковского района, Светлополянский центр культуры и досуга Болотнинского района), из них 4 менее 50 баллов - Ярковский дом культуры и Ленинский дом культуры Новосибирского района, объединенный центр культуры Калининского сельсовета «Искорка» Колыванского района, Решетовское социально-культурное объединение Кочковского района;

- «3 доступность услуг для инвалидов» - 226, в том числе 142 организации культуры имеют оценку ниже 50 баллов и 20 организаций культуры – ниже 20 баллов.

2. Рейтинг видов организаций показал, что самый высокий рейтинг по интегральному значению имеют музеи, самый низкий – театры и концертные организации:

- музеи – 86,9 баллов;
- библиотеки - 86,15 баллов;
- учреждения культурно-досугового типа – 83,29 баллов;
- театры и концертные организации – 75,3 балла.

Высокий уровень оценки более 90 баллов получили государственные театры и концертные организации (7 организаций) по критерию «1 открытость и доступность информации об организации», все библиотеки (48 организаций) и музеи (28 организаций) - по критериям «4 доброжелательность и вежливость работников организации культуры» и «5 удовлетворенность условиями оказания услуг».

3. Интегральное значение по совокупности государственных организаций культуры составляет 91,1 балла, муниципальных организаций – 84,8 баллов; в том числе муниципальных районов – 84,7, городских округов - 85,4.

В целом результаты полученной информации об условиях оказания услуг организациями культуры, интегральные значения 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.

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

Всего заполнено анкет 84000, из них в 9340 (11%) анкетах высказаны отзывы, предложения, пожелания, в основном это положительные отзывы о работе организаций по разным направлениям и пожелание успехов. В 886 (9%) анкетах высказаны конкретные предложения по улучшению условий оказания услуг по всем критериям, при этом большинство из них характеризуют состояние материально-технической базы организаций, техническое состояние помещений, зданий и коммуникаций.

4. На основании проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Новосибирской области получены результаты, которые показали высокий и средний уровень качества предоставляемых услуг, что подтверждено прилагаемым итоговым рейтингом.

Общий уровень удовлетворённости населения качеством условий оказания услуг, организациями культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как соответствующим в целом спросу и ожиданиям пользователей услуг.

Предложения:

1. Министерству культуры Новосибирской области:

1.1. довести информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций до органов местного самоуправления и подведомственных организаций культуры;

1.2. при формировании планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в подведомственных организациях:

- оказать содействие по оборудованию территорий, прилегающих к организациям, и их помещений с учетом доступности для инвалидов;
- учесть в планах актуальные предложения/пожелания, отмеченные в анкетах.

2. Органам местного самоуправления Новосибирской области:

2.1. принять соответствующие управленческие решения, направленные на повышение качества услуг по каждой организации культуры;

2.2. довести до руководителей организаций культуры результаты независимой оценки качества и предложения, подготовленные по результатам независимой оценки для принятия соответствующих управленческих решений, направленных на улучшение качества услуг;

2.3. при формировании планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки с учетом результатов независимой оценки качества по критериям, показателям, актуальных предложений респондентов, в подведомственных организациях предусмотреть следующие предложения:

1) с целью обеспечения открытости и доступности информации об организации в открытой сети Интернет разместить на своих сайтах ссылку на сайты подведомственных организаций или полную информацию об организациях, не имеющих своих сайтов, в соответствии с требованиями нормативно правовых актов; обеспечить доступность Интернет в организациях культуры;

2) включить мероприятия по созданию в организациях комфортных условий для предоставления услуг (обеспечение зон отдыха, гардеробов, питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений и др.), учесть проведение мероприятий по обеспечению температурного режима помещений, освещенности, безопасности помещений для их посещения (устранение аварийных участков);

3) утвердить перспективные планы по оборудованию территорий, прилегающих к организациям, и их помещений с учетом доступности для инвалидов;

4) включить в план мероприятия по обеспечению организаций профессиональными кадрами, привлечением молодых специалистов, повышению профессионального уровня специалистов;

5) совершенствование материально-технической базы организаций.

3. Организациям культуры при формировании планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, с учетом результатов независимой оценки качества по критериям, показателям, актуальных предложений респондентов, предусмотреть включение в план предложения, указанные в пункте 2.3. а также:

1) размещение на своих сайтах и сайте bus.gov.ru полную информацию в соответствии с требованиями нормативно правовых актов, систематическую ее актуализацию; обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг (размещение онлайн анкеты); регулярное обновление информации на сайте учредителя;

2) создание комфортных условий для посетителей;

3) создание условий доступности получения услуг инвалидам;

4) создание условий для повышения профессионального уровня специалистов;

5) совершенствование форм деятельности организации, направленных на разные целевые аудитории, расширение спектра оказания услуг.