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

* 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»).

* 1. 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.
  1. 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 предоставлений 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.

1. 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,

* 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», имеющим 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», имеющим 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.
  1. 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