

Информация об итогах проведения в 2024 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Пичаевского муниципального округа

1. Общие вопросы

Итоги проведения в 2024 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Пичаевского муниципального округа представлены следующим образом.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в трех учреждениях культуры Пичаевского муниципального округа были осуществлены организацией-оператором – Обществом с ограниченной ответственностью Исследовательская компания «Лидер».

В 2024 году независимая оценка качества проведена в отношении:

МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека»;

МБУК «Пичаевский Дом культуры»;

МБУК «Пичаевский краеведческий музей».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществлялся по следующим направлениям:

анализ официальных сайтов;

изучение анкет, заполненных посетителями;

личное посещение с изучением информационных стендов, уровня комфортности предоставления услуг и уровня доступности получения услуг лицами с ограниченными возможностями.

На основании полученных результатов независимой оценки качества подготовлен итоговый рейтинг учреждений. Рейтинг выстроен прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает организация в общем рейтинге (**итоговый рейтинг учреждений культуры Пичаевского муниципального округа прилагается**).

2. Проведение оценки качества

2.1. В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» (в общей сложности заполнено и обработано – 635 анкет).

По итогам обработки анкет, анализа официального сайта, а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 97,6 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» – 99 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» – 80,5 балла из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99 баллов из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99,1 балла из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» составляет **95,04 балла**.

2.2. В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Пичаевский Дом культуры» (в общей сложности заполнено и обработано – 621 анкета).

По итогам обработки анкет, анализа официального сайта, а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 99,6 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,5 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 72 балла из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 98,4 балла из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99 баллов из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Пичаевский Дом культуры» составляет **93,70 балла**.

2.3. В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Пичаевский краеведческий музей» (в общей сложности заполнено и обработано – 621 анкета).

По итогам обработки анкет, анализа официального сайта, а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 98,4 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 99 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 66,20 балла из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 99,4 балла из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,1 балла из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Пичаевский краеведческий музей» составляет **92,42 балла**.

3. Предложения Общественного совета

По результатам независимой оценки качества и в целях повышения качества деятельности учреждений культуры Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Тамбовской области решил предложить всем учреждениям культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в 2024 году:

своевременно и в полном объеме размещать на информационном стенде и официальном сайте всю необходимую информацию в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказов Министерства культуры РФ 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», от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

поддерживать на высоком уровне комфортные условия для предоставления услуг получателям услуг;

создать / улучшить и поддерживать на высоком уровне условия, способствующие беспрепятственному доступу лицам с ограниченными возможностями к зданию (помещениям здания) учреждения культуры, а также позволяющие лицам с ограниченными возможностями получать услуги наравне с другими;

обновить паспорта доступности организации культуры для инвалидов и других маломобильных групп населения;

проводить беседы, инструктажи, совещания с работниками организации культуры по

вопросу повышения качества работы с посетителями, в том числе о правилах этикета и норм ведения разговора с получателями услуг в целях повышения удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации;

проводить опросы, анкетирования получателей услуг на предмет оценки качества оказания услуг и принимать меры по результатам их исследования.

Кроме того, с учетом информации предоставленной организацией-оператором, Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Тамбовской области предложил, в частности:

МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека»:

1. Разместить на официальном сайте учреждения отсутствующую информацию, в частности:

результаты независимой оценки качества, планы по улучшению качества работы учреждения (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения: раздела «Часто задаваемые вопросы».

3. Рассмотреть возможность по обеспечению обустройства территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями, в частности:

оборудования входных групп пандусами или подъемными платформами;

наличия сменных кресел-колясок;

наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении.

МБУК «Пичаевский Дом культуры»:

1. Рассмотреть возможность по обеспечению обустройства территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями, в частности:

наличия сменных кресел-колясок;

наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении.

2. Рассмотреть возможность по обеспечению в учреждении условий доступности, позволяющих лицам с ограниченными возможностями получать услуги наравне с другими, в частности:

дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

помощи, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

МБУК «Пичаевский краеведческий музей»:

1. Разместить на официальном сайте учреждения отсутствующую информацию, в частности:

перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги (копии документов в порядке предоставления услуг за плату и устанавливающих цены (тарифы) на услуги).

2. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения: раздела «Часто задаваемые вопросы».

3. Рассмотреть возможность по обеспечению обустройства территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями, в частности:

наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 наличия сменных кресел-колясок;
 наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении.

4. Рассмотреть возможность по обеспечению в учреждении условий доступности, позволяющих лицам с ограниченными возможностями получать услуги наравне с другими, в частности:

предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

помощи, оказываемой работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения).

Итоговый рейтинг учреждений культуры Пичаевского муниципального округа

Место в рейтинге учреждений культуры Тамбовской области, проходивших процедуру независимой оценки*	Итоговый балл по совокупности общих критериев	Наименование учреждений культуры Тамбовской области
16	95,04	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека»
20	93,70	МБУК «Пичаевский Дом культуры»
24	92,42	МБУК «Пичаевский краеведческий музей»

* В 2024 году процедура независимой оценки качества проводилась в отношении 35 учреждений культуры, расположенных на территории Тамбовской области (два учреждения культуры разделили одно 22 место в рейтинге, получив одинаковое количество баллов).