МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от _____ №_____

г. Новосибирск

О реализации предложений Общественного совета по независимой оценке качества при министерстве культуры Новосибирской области по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области в 2021 году

В рамках реализации Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановления Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» на основании выводов и предложений Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Новосибирской области по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в отношении 306 государственных и муниципальных организаций культуры Новосибирской области в 2021 году (далее – предложения Общественного совета), утвержденных протоколом № 3 от 07.10.2021 (приложение № 1), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Принять для организации дальнейшей работы прилагаемые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области (далее - результаты НОК), выводы и предложения Общественного совета.

2. Отделу анализа и прогнозирования управления государственной культурной политики министерства культуры Новосибирской области (далее – Минкультуры НСО) (Ковальчук О.О.):

1) опубликовать результаты НОК, предложения Общественного совета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Минкультуры НСО до 12 ноября 2021 года и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (далее – сайт bus.gov.ru);

2) направить результаты НОК и предложения Общественного совета главам муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, руководителям государственных областных учреждений культуры Новосибирской области для рассмотрения и принятия управленческих решений, направленных на реализацию предложений Общественного совета, устранение недостатков, выявленных в результате НОК, совершенствование деятельности организаций культуры до 12 ноября 2021 года;

3) осуществлять мониторинг реализации планов организаций культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – план по устранению недостатков НОК);

4) осуществлять ежеквартально мониторинг посещений гражданами сайта bus.gov.ru и их отзывов, организовывать работу по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах.

3. Государственным учреждениям культуры Новосибирской области:

1) опубликовать на официальных сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества» результаты НОК и предложения Общественного совета до 12 ноября 2021 года.

2) разработать план по устранению недостатков НОК по прилагаемой форме (приложение № 2) с учетом результатов НОК и предложений Общественного совета, актуальных предложений потребителей услуг до 31 января 2022 года;

3) опубликовать план по устранению недостатков НОК в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте организации культуры в разделе «Независимая оценка качества» до 31 января 2022 года.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации:

1) опубликовать в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации органа местного самоуправления прилагаемые результаты НОК и предложения Общественного совета до 12 ноября 2021 года;

2) принять управленческие решения по результатам НОК и предложениям Общественного совета, направленные на устранение недостатков, выявленных в результате НОК, повышение качества условий оказания услуг организациями культуры, совершенствование их материально-технической базы, обеспечение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обеспечение открытости и доступности информации об организациях культуры в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», развитие кадрового потенциала, поощрение организаций культуры, получивших высокие результаты независимой оценки качества (81 балл и более);

3) утвердить перспективные планы мероприятий организаций с разделом финансового обеспечения их реализации:

- по оборудованию территорий, прилегающих к организациям, и их помещений и созданию условий оказания услуг с учетом доступности для инвалидов;

- по созданию комфортных условий для предоставления услуг, включая мероприятия по улучшению материально-технической базы деятельности организаций, безопасности для их посещения, проведению текущего и капитального ремонта, устранению аварийных участков и др.;

4) утвердить планы мероприятий организаций культуры по устранению недостатков НОК (приложение № 2) до 31 января 2022 года;

5) осуществлять контроль за реализацией принятых решений и исполнением планов организаций по устранению недостатков НОК;

6) предоставлять в Минкультуры НСО отчет о реализации управленческих решений органов местного самоуправления и планов по устранению недостатков НОК 1 раз в полугодие.

5. Муниципальным учреждениям культуры Новосибирской области:

1) опубликовать в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на своем официальном сайте организации культуры результаты независимой оценки качества до 12 ноября 2021 года;

2) совместно с учредителем разработать план по устранению недостатков НОК по прилагаемой форме (приложение № 2) с учетом результатов НОК и предложений Общественного совета, актуальных предложений потребителей услуг до 31 января 2022 года;

3) опубликовать план по устранению недостатков НОК в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте организации культуры в разделе «Независимая оценка качества» или на сайте учредителя организации культуры до 31 января 2022 года.

6. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра – начальника управления государственной культурной политики министерства культуры Новосибирской области Сазонова Е.А.

Министр Н.В. Ярославцева

Приложение 1
к приказу министерства культуры Новосибирской области
от_____ № _____

Утверждено
протоколом Общественного совета по независимой оценке качества при Минкультуры НСО № 3 от 07.10.2021

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 2021 году

По итогам рассмотрения отчета оператора – ООО ИЦ «НОВИ» (далее - оператор) о результатах оказанной услуги по сбору, обработке и обобщению информации о 306-ти организациях культуры Новосибирской области (далее – организации культуры) для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг (далее - НОК), результатов контрольных мероприятий министерства культуры Новосибирской области (далее – Минкультуры НСО) о достоверности представленной информации оператором, результатов Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Новосибирской области (далее – Общественный совет), полученных в результате контрольных мероприятий в форме контрольной закупки Общественным советом сделаны общие выводы и сформулированы предложения об улучшении деятельности организаций культуры.

Выводы по итогам проведения НОК:

Общественный совет принял к сведению отчет оператора и результаты контрольных мероприятий, проведенных Общественным советом по сбору информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области.

Информация предоставлена относительно 306 организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества в 2021 году, в том числе 222 – культурно-досуговых учреждений, 48 библиотек, 28 музеев, 8 театров и концертных организаций, из них 289 муниципальных организаций культуры, 17 – государственных.

1. Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (итоговая оценка) – 88,39 балла при максимальном значении 100 баллов.

Все 306 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) - 281 организация культуры, хорошо (от 61 до 80 баллов) - 25 организаций культуры. Организаций, получивших оценки менее 61 балла, нет.

В прилагаемом рейтинге организаций более 90 баллов имеют 124 организации культуры.

В рейтинге организаций менее 81 балла имеют 25 организаций культуры.

Самый низкий балл итоговой оценки получили организации: МКУК «Решетовский клуб» Кочковского района Новосибирской области – 62,45 балла (оценка «хорошо») и ГБУК МДТ «На окраине» - 66,55 балла (оценка «хорошо»).

2. Рейтинг критериев и показателей (интегральное значение по совокупности организаций):

- «доброжелательность и вежливость работников организации» - 98,67 балла;
- «удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,26 баллов;
- «комфортность условий предоставлений услуг» - 96,60 балла;
- «открытость и доступность информации об организации» - 91,64 балла;
- «доступность услуг для инвалидов» - 57,80 баллов.

При этом по критерию «доступность услуг для инвалидов» имеется высокий результат по показателю «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» - 90,06 балла.

Самые низкие результаты 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» - 46,21 балла и 3.2. «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» – 42,29 балла.

3. Рейтинг (по интегральному значению) по типам организаций (по совокупности организаций культуры) показал, что лидируют музеи – 91,17 балла. Далее в рейтинге располагаются библиотеки – 90,17 баллов, культурно-досуговые учреждения – 87,77 балла и театрально-зрелищные и концертные организации – 85,06 баллов.

4. В результате рассмотрения информации по организациям культуры выявлены недостатки по критериям:

<u>1 - критерий «открытость и доступность информации об организации»:</u>

- отсутствие официальных сайтов организации – в 6-ти организациях (МКУК Белобородовский сельский Дом культуры; МКУК «Черновское социально-культурное объединение «Колос»; МАУК «Чановский районный Дом культуры»; МКУК Озеро-Карачинского сельсовета; МКУК Матвеевского сельсовета Чановского района; МБУК города Новосибирска «Дом культуры «Точмашевец»).

- объем размещенной информации об организации культуры на официальном сайте организации (учредителя) не соответствует нормативным актам – в 254 организациях;

- недостаточно дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, в том числе онлайн анкеты выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией – в 207 организациях;

- недостаточно информации на стендах организации у 86 организаций;

Общее замечание - на сайтах организаций культуры информация размещена не системно, отсутствует навигация, что создает неудобство для пользователя.

2 - критерий «комфортность условий предоставлений услуг»:

- недостаточно комфортных условий у 82 организаций.

3 - критерий «доступность услуг для инвалидов»:

- недостаточно оборудования на территории и в помещении организации с учетом доступности получения услуг инвалидами в 294 организациях.

- недостаточно условий доступности получения услуг инвалидами наравне с другими в 302 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.

Всего заполнено анкет 86 165, из них 11 713 от инвалидов.

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;

2. Органам местного самоуправления Новосибирской области:

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

2.2. Принять соответствующие управленческие решения, направленные на улучшение качества деятельности каждой организации культуры, в том числе:

2.2.1. Рассмотреть вопрос о формировании и утверждении перспективных планов мероприятий организаций с разделом финансового обеспечения их реализации:

- по оборудованию территорий, прилегающих к организациям, и их помещений и созданию условий оказания услуг с учетом доступности для инвалидов;

- по созданию комфортных условий для предоставления услуг, включая мероприятия по улучшению материально-технической базы деятельности организаций, безопасности для их посещения, проведению текущего и капитального ремонта, устранению аварийных участков и др.

2.3. При формировании и утверждении в подведомственных организациях планов на 2022-2023 годы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, 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), прилагаемых недостатков, выявленных общественным советом по итогам независимой оценки, актуальных предложений респондентов, включить мероприятия по устранению выявленных недостатков, в том числе:

1) открыть официальные сайты в МКУК Белобородовский сельский Дом культуры Коченевского района; МКУК «Черновское социально-культурное объединение «Колос» Кочковского района; МАУК «Чановский районный Дом культуры»; МКУК Озеро-Карачинского сельсовета Чановского района; МКУК Матвеевского сельсовета Чановского района; МБУК города Новосибирска «Дом культуры «Точмашевец», разместить полную информацию в соответствии с нормативными актами и способы взаимодействия с населением, включая онлайн-анкету для выявления мнения населения об удовлетворенности населения условиями оказания услуг;

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 91 балла;

2.4. Проводить контроль исполнения принятых мер и планов организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

3. Организациям культуры Новосибирской области:

3.1. Разработать планы на 2022-2023 годы по устранению прилагаемых недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, с учетом результатов независимой оценки качества по критериям, показателям.

3.2. Разместить на своих официальных сайтах результаты независимой оценки качества и планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

3.3. Систематизировать размещение необходимой информации на информационных стендах и на сайтах организации культуры с учетом доступности для населения.