



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, 76, г. Тамбов, 392000

Тел. (4752) 79-02-62,

E-mail: post@cult.tambov.gov.ru

<https://cult.tmbreg.ru/>

ОКПО 77085099, ОГРН 1066829009675

ИНН 6829019043, КПП 682901001

07.02.23г № 23.01-19и/365
На № от

Первому заместителю главы
администрации Знаменского района
Тамбовской области

В.А.Кокиной

О результатах проведения независимой
оценки качества в 2022 году

Министерство культуры Тамбовской области (далее – министерство) сообщает.

21 октября 2022 года организация-оператор, уполномоченная проводить независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка качества), в соответствии с государственным контрактом завершила работу по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Тамбовской области.

20 декабря 2022 года результаты проведения независимой оценки качества рассмотрены на заседании Общественного совета при управлении культуры и архивного дела Тамбовской области по проведению независимой оценки качества (далее – Общественный совет). По итогам проведения заседания Общественного совета разработаны предложения по повышению качества работы организаций культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в 2022 году, с учетом выводов и предложений по совершенствованию деятельности организаций культуры поступивших от организации-оператора. Предложения утверждены протоколом заседания Общественного совета от 20.12.2022 № 2.

С дополнительной информацией по вопросам проведения независимой оценки качества можно ознакомиться на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<https://bus.gov.ru/>) и на официальном сайте министерства (<https://cult.tmbreg.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva-obshhestvennyj-совет-pri-upravlenii.html>).

Также сообщаем, что на заседании Общественного совета было принято решение рекомендовать органам, осуществляющим функции и полномочия

Администрация
Знаменского района

учредителя, рассмотреть вопрос о поощрении руководителей (работников) 11 учреждений культуры. В число этих учреждений, в том числе вошло муниципальное бюджетное учреждение культуры «Знаменский районный Дом культуры».

Учитывая вышеизложенное, направляем в Ваш адрес информацию об итогах проведения в 2022 году независимой оценки качества, в части касающейся отдельных учреждений культуры Знаменского района. Кроме того, просим направить в адрес министерства (deloorg@cult.tambov.gov.ru) **не позднее 17.02.2023** информацию о принятом решении по поощрению, с указанием его формы и вида, руководителей (работников) муниципального бюджетного учреждения культуры «Знаменский районный Дом культуры».

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

И.о. министра культуры
Тамбовской области



Ю.Н.Голубев

Информация

об итогах проведения в 2022 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Знаменского района

1. Общие вопросы

Итоги проведения в 2022 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Знаменского района представлены следующим образом.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в четырех учреждениях культуры Знаменского района были осуществлены организацией-оператором Обществом с ограниченной ответственностью Исследовательская компания «Лидер».

В 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении:

МБУК «Знаменский районный Дом культуры»;

МБУК «Знаменский районный краеведческий музей»;

РМБУК «Знаменская Централизованная библиотечная система»;

МБУК ДК «Сахарник» Тамбовской области.

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 лицам с ограниченными возможностями.

По итогам полученных результатов осуществлен и представлен итоговый рейтинг учреждений. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает организация в общем рейтинге. **(Итоговый рейтинг учреждений культуры Знаменского района прилагается).**

2. Проведение оценки качества

2.1. В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Знаменский районный Дом культуры» (в общей сложности заполнено и обработано – 620 анкет).

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

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 100 баллов из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,50 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 79,40 балла из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 99,60 балла из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,50 балла из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Знаменский районный Дом культуры» составляет **95,60 балла**.

2.2. В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Знаменский районный краеведческий музей» (в общей сложности заполнено и обработано – 603 анкеты).

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

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 99,20 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,00 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 78,50 балла из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 98,00 балла из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,20 балла из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Знаменский районный краеведческий музей» составляет **94,58 балла**.

2.3. В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей РМБУК «Знаменская Централизованная библиотечная система» (в общей сложности заполнено и обработано - 637 анкет).

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

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 92,50 балла из 100 возможных.

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

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 71,70 балла из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 99,60 баллов из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,30 балла из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка РМБУК «Знаменская Централизованная библиотечная система» составляет **92,62 балла**.

2.4. В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК ДК «Сахарник» Тамбовской области (в общей сложности заполнено и обработано - 674 анкеты).

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

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 100 баллов из 100 возможных.

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

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 58,00 балла из 100 возможных.

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

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

Таким образом, итоговая оценка МБУК ДК «Сахарник» Тамбовской области составляет **91,60 балла**.

3. Предложения Общественного совета

По результатам независимой оценки качества и в целях повышения качества деятельности учреждений культуры Общественный совет решил предложить всем учреждениям культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в 2022 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;

проводить беседы, инструктажи, совещания с работниками учреждения 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 учреждения;

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

создать (или улучшить) условия доступности услуг для маломобильных групп населения, в том числе обеспечить безбарьерный доступ входных групп в соответствии с 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

Кроме того, с учетом информации предоставленной организацией-оператором, Общественный совет предложил, в частности:

МБУК «Знаменский районный Дом культуры»:

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

сведения об учредителе (учредителях).

2. Рассмотреть возможность по обеспечению обустройства территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в частности:

оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами;

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

3. Рассмотреть возможность по обеспечению в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МБУК «Знаменский районный краеведческий музей»:

1. Разместить на информационном стенде учреждения отсутствующую информацию, в частности:

информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложениях об улучшении качества их деятельности;

информацию о планах по улучшению качества работы учреждения.

2. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения: альтернативной версии официального сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

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

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

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

РМБУК «Знаменская Централизованная библиотечная система»:

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

информацию о дате создания учреждения культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;

информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением культуры;

информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложениях об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения.

2. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения: формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам; раздела «Часто задаваемые вопросы».

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

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении;

наличие сменных кресел-колясок;

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

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

предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МБУК ДК «Сахарник» Тамбовской области:

1. Разместить на информационном стенде учреждения отсутствующую информацию, в частности:

информацию о месте нахождения учреждения культуры и филиалов / структурных подразделений учреждения (при наличии).

2. Рассмотреть возможность по обеспечению обустройства территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в частности:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении.

3. Рассмотреть возможность по обеспечению в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

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

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

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

Обращаем Ваше внимание, что в аналитическом отчете организации-оператора представлены предложения по улучшению качества работы учреждений культуры Знаменского района, выдвинутые респондентами в ходе прохождения анкетирования. Ознакомиться с предложениями респондентов возможно на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<https://bus.gov.ru/>) (путь: уполномоченным органам – размещенная информация о

независимой оценке – сведения о результатах независимой оценки – уполномоченный орган: министерство культуры Тамбовской области – раздел «основные результаты, недостатки, предложения»).

**Итоговый рейтинг
учреждений культуры Знаменского района**

Место в рейтинге учреждений культуры Тамбовской области, проходивших процедуру независимой оценки*	Итоговый балл по совокупности общих критериев	Наименование учреждений культуры Тамбовской области
5	95,60	МБУК «Знаменский районный Дом культуры»
8	94,58	МБУК «Знаменский районный краеведческий музей»
13	92,62	РМБУК «Знаменская Централизованная библиотечная система»
15	91,60	МБУК ДК «Сахарник» Тамбовской области

* В 2022 году процедура независимой оценки качества проводилась в отношении 37 учреждений культуры, расположенных на территории Тамбовской области (два учреждения культуры разделили одно место в рейтинге, получив одинаковое количество баллов).