



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 14.11.2023 № 444

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 2023 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 10 государственных и муниципальных организаций культуры Новосибирской области в 2023 году (далее – предложения Общественного совета), утвержденных протоколом № 9 от 10.10.2023 (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 30 ноября 2023 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, Государственному автономному учреждению культуры Новосибирской области «Исторический парк «Моя страна – моя история» для рассмотрения и принятия управленческих решений, направленных на реализацию предложений Общественного совета, устранение недостатков, выявленных в результате НОК, совершенствование деятельности организаций культуры до 17 ноября 2023 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. Государственному автономному учреждению культуры Новосибирской области «Исторический парк «Моя страна – моя история» (Пронин А.О.):

1) опубликовать на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества» результаты НОК и предложения Общественного совета до 30 ноября 2023 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 2024 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 2024 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 30 ноября 2023 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 2024 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 30 ноября 2023 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 2024 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 2024 года.

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

И.о. министра



Ю.В. Зимняков

Приложение 1

к приказу министерства
культуры Новосибирской
области

от 14.11.2023 № 444

Утверждено

протоколом Общественного
совета по независимой оценке
качества при Минкультуры
НСО № 9 от 10.10.2023

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 2023 году

По итогам рассмотрения отчета оператора – ИП Петраченков Руслан Эльдарович (далее - оператор) о результатах оказанной услуги по сбору, обработке и обобщению информации о 10 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 информацию по отчету, представленную оператором, результаты контрольных мероприятий, проведенных Минкультуры НСО в процессе работы оператора, данные Общественного совета, полученные в результате контрольных мероприятий в форме контрольной закупки.

Информация предоставлена относительно 10 организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества в 2023 году, в том числе 4 культурно-досуговых учреждения, 2 библиотеки, 3 парка и зоопарк.

1. Значение итогового показателя по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (итоговая оценка) – 93,49 балла при максимальном значении 100 баллов.

Все 10 организаций получили оценки отлично (от 81 до 100 баллов по шкале оценок НОК, размещенной на официальном сайте bus.gov.ru). В прилагаемом рейтинге организаций более 90 баллов имеют 7 организаций культуры.

Самый низкий балл итоговой оценки получила организация Муниципальное бюджетное учреждение Парк культуры и отдыха «Парк-Кольцово» - 87,95 балла (оценка «отлично»).

2. Рейтинг критериев и показателей (значение итогового показателя по совокупности организаций) показал, что лидируют следующие критерии: 2 критерий «комфортность условий предоставлений услуг» - 98,55 балла, 5 критерий «удовлетворенность условиями оказания услуг» - 97,66 балла, 4 критерий «доброжелательность и вежливость работников организации» - 97,54 балла. Ниже результаты по 1 критерию «открытость и доступность информации об организации» - 96,52 балла. Самый низкий результат по критерию 3 «доступность услуг для инвалидов» - 77,22 балла, при этом достаточно высокий результат по показателю 3.3. «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», характеризующему 3 критерий «доступность услуг для инвалидов» - 90,1 балла.

Самые низкие результаты получены по показателям, характеризующим 3 критерий «Доступность услуг для инвалидов»: 3.2. «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» – 64,0 балла и 3.1. «оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» - 82,0 балла.

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

- 1 - критерий «открытость и доступность информации об организации»:
 - отсутствие официальных сайтов организации – в 2-х организациях (МКУ «Центр развития культуры Колыванского района Новосибирской области», МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района Новосибирской области);
 - объем размещенной информации об организации культуры на официальном сайте организации (учредителя) не соответствует нормативным актам – в 2 организациях (МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района Новосибирской области, МБУ Парк культуры и отдыха «Парк-Кольцово»);
 - недостаточно дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, в том числе онлайн анкеты выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией – в 2 организациях (МАУК города Новосибирска «Городская дирекция творческих программ», МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района Новосибирской области);
 - недостаточно информации на стендах организации у 2 организаций (МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района Новосибирской области, МБУ Парк культуры и отдыха им. И.В. Коротеева г. Искитима Новосибирской области).
- 3 - критерий «доступность услуг для инвалидов»:

- недостаточно оборудования на территории и в помещении организации с учетом доступности получения услуг инвалидами в 5 организациях;

- недостаточно условий доступности получения услуг инвалидами наравне с другими в 7 организациях.

4. В целом результаты полученной информации об условиях оказания услуг организациями культуры, значение итогового показателя 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 5 095, из них 892 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;

1.2. Направить благодарственные письма главам Усть-Тарковского, Венгеровского и Колыванского районов Новосибирской области за лучшие результаты по итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области в 2023 году.

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;

2.3. При формировании и утверждении в подведомственных организациях планов на 2024-2025 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) создать официальные сайты в МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района Новосибирской области и МКУ «Центр развития культуры Колыванского района Новосибирской области, 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;

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

Организациям культуры Новосибирской области:

Разработать планы на 2024-2025 годы по устранению прилагаемых недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, с учетом результатов независимой оценки качества по критериям, показателям.

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.

3.4. В парках культуры и отдыха обеспечить удобную и понятную для населения навигацию размещения объектов, полную информацию об организации и учредителе с контактными данными на стендах, размещенных на территории парка.

Результаты
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области 2023 года
 (с учетом информации, предоставленной оператором)

Рейтинг организаций культуры по значению итогового показателя по совокупности общих критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

рейтинг	организации культуры	Итоговый показатель	Интегральные значения общих критериев по совокупности показателей				
			1 критерий открытости и доступности информации об организации	2 критерий комфортности условий предоставления услуг	3 критерий доступности услуг для инвалидов	4 критерий доброжелательности, вежливости работников организации	5 критерий удовлетворенности условиями оказания услуг
	Среднее значение по совокупности организаций	93,49	96,52	98,55	77,22	97,54	97,66
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Усть-Таркского района НСО «Централизованная библиотечная система»	99,97	100	100	100	99,88	99,96
2	Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области «Исторический парк «Моя страна – моя история»	99,80	99,64	99,75	100	99,8	99,81
3	Муниципальное унитарное предприятие города Новосибирска «Зоологический парк имени Ростислава Александровича Шило»	99,71	99,94	99,85	99,22	99,84	99,71
4	Муниципальное казенное учреждение культуры Венгеровского района НСО «Венгеровская централизованная библиотечная система»	94,12	99,24	98,5	76,19	98,34	98,33

5	Муниципальное казенное учреждение «Центр развития культуры Кольванского района Новосибирской области»	92,26	99,72	99,7	63,04	99,4	99,42
6	Муниципальное автономное учреждение культуры города Новосибирска «Городская дирекция творческих программ»	91,52	95,98	99	65,71	98,3	98,6
7	Муниципальное автономное учреждение города Новосибирска «Дирекция городских парков»	91,41	96,92	96,45	76,35	93,28	94,05
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Молодежный центр» Маслянинского района Новосибирской области	89,44	86,68	99,7	61,55	99,68	99,6
9	Муниципальное бюджетное учреждение Парк культуры и отдыха им. И.В. Коротеева г. Искитима Новосибирской области	88,79	95,91	97,75	57,34	96,48	96,48
10	Муниципальное бюджетное учреждение Парк культуры и отдыха «Парк-Кольцово»	87,95	91,19	94,8	72,75	90,4	90,59

Приложение 2
к приказу министерства культуры
Новосибирской области
от 14.11.2018 № 444

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением Правительства Российской
Федерации от 17 апреля 2018г. № 457

УТВЕРЖДАЮ

(ф.и.о. руководителя органа местного
самоуправления)

(подпись)

(дата)

ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 20__ год

 полное название организации (в соответствии с уставом)

№	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия ²	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I.		Открытость и доступность информации об организации				
II.		Комфортность условий предоставления услуг				
III.		Доступность услуг для инвалидов				
IV.		Доброжелательность, вежливость работников организации				
V.		Удовлетворенность условиями оказания услуг				