

Информация

об итогах проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Мордовского района

1. Общие вопросы

Итоги проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Мордовского района представлены следующим образом.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в двух организациях культуры Мордовского района были осуществлены организацией-оператором Автономной некоммерческой организацией «Центр поддержки туризма «Моя провинция».

В 2020 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении:

МБУК «Мордовская центральная районная библиотека»;

МБУК «Центр культуры и досуга» Мордовского района.

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, мест информирования населения о предоставляемых услугах и, непосредственно, места оказания услуг.

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

2. Проведение оценки качества

2.1. При оценке учреждения МБУК «Мордовская центральная районная библиотека» была проведена «контрольная закупка» в виде обращения к электронному каталогу на официальном сайте учреждения. Услуга предоставлена в полном объеме.

В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Мордовская центральная районная библиотека» (в общей сложности заполнено и обработано – 600 анкет).

По итогам обработки анкет, анализа официального сайта и информационного стенда, в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 89,80 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 98,50 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 44,00 балла из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 95,00 балла из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 92,00 балла из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Мордовская центральная районная библиотека» составляет 83,86 балла.

2.2. При оценке учреждения МБУК «Центр культуры и досуга» Мордовского района была проведена «контрольная закупка» в виде телефонного звонка с просьбой сообщить о времени и месте проведения концертов самодеятельных коллективов и других мероприятий. Услуга предоставлена в полном объеме.

В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Центр культуры и досуга» Мордовского района (в общей сложности заполнено и обработано – 600 анкет).

По итогам обработки анкет, анализа официального сайта и информационного стенда, в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 85,20 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 75,00 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 43,00 балла из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 92,80 балла из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 90,00 балла из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Центр культуры и досуга» Мордовского района составляет **77,20 балла**.

3. Предложения Общественного совета

По результатам независимой оценки качества и в целях повышения качества деятельности учреждений культуры Общественный совет решил предложить:

МБУК «Мордовская центральная районная библиотека»:

1. Создать и улучшить условия доступности услуг для маломобильных групп населения, в том числе создать безбарьерный доступ входных групп в соответствии с п. 5.1.12 и 6.1.6 СП 59 13330 2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;

2. Создать отдельный официальный сайт учреждения, помимо единого сайта «Библиотеки Тамбовской области»;

3. Улучшить навигацию по зданию;

4. Рассмотреть вопрос об оборудовании мест отдыха и ожидания для посетителей, маломобильных групп населения.

МБУК «Центр культуры и досуга» Мордовского района:

1. Создать и улучшить условия доступности услуг для маломобильных групп населения, в том числе создать безбарьерный доступ входных групп в соответствии с п. 5.1.12 и 6.1.6 СП 59 13330 2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;

2. Улучшить навигацию по зданию;

3. Разместить на информационном стенде учреждения отсутствующую информацию (информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры).

**Итоговый рейтинг
организаций культуры Мордовского района**

Место в рейтинге организаций культуры Тамбовской области, проходивших процедуру независимой оценки*	Итоговая оценка по совокупности общих критериев (%)	Наименование организаций культуры Тамбовской области
26	83,86	МБУК «Мордовская центральная районная библиотека»
33	77,20	МБУК «Центр культуры и досуга» Мордовского района

* В 2020 году процедура независимой оценки качества проводилась в отношении 42 организаций культуры, расположенных на территории Тамбовской области