|  |  |
| --- | --- |
| ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ**Администрации муниципального****образования Динской район**Краснодарского край353200, ст. Динская, ул. Красная 53тел 6-27-51эл.почта :dinskadmin@mail.ruот\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ | Директору БУК МО Динской район«Историко-краеведческий музей»Н.И. Рудневой |

О результатах проведения

независимой оценки

Уважаемая Надежда Игоревна!

Сообщаем Вам результаты независимой оценки качества оказания услуг БУК МО Динской район «Историко-краеведческий музей» проведенной в соответствии со ст. 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10 1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и сформированные Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Динской район.

Сбор и обобщение информации по учреждениям культуры проводилось организацией-оператором ООО «Электронный ресурсный центр» по условиям муниципального контракта за счет средств муниципального образования Динской район в 2020 году. Для оценки учреждения о качестве услуг учреждениябыли опрошены более 600 респондентов.

Оценкапроводилась по 5 критериям:

- открытости и доступности информации об организации;

-комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее представления;

- доступности услуг для инвалидов;

- доброжелательности, вежливости работников организации;

- удовлетворенности условиями оказания услуг.

Результаты независимой оценки в итоговом рейтинге оценивались по 100 – бальной шкале.

В общем рейтинге среди 21 учреждения культуры муниципального образования Динской район, по которым проводилась независимая оценка (в общем итоге всех критериев оценки), БУК МО Динской район «Историко-краеведческий музей» было занято 5 место, с итоговым значением баллов 84,47.

При этом в части оценки каждого из критериев учреждением были достигнуты следующие показатели:

**1.Критерий открытости и доступности информации об организации**:

- *по показателю 1.1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами* – **100,0 баллов.**

- *по показателю 1.1.2 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» , ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:*- 4**0** **баллов;**

- *по показателю 1.2.1 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:*- **90,0баллов;**

- *по показателю 1.3.1 «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации»:*– **97,52 балла**;

- *по показателю 1.3.2 «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»:*- **97,69 баллов**

**Итоговый рейтинг организаций по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации»** МБУ БУК МО Динской район «Районный киноцентр» - **71,24** **баллов;**

**Вывод:** на момент проведения независимой оценки качества услуг у БУК МО Динской район «Историко-краеведческий музей» на собственном сайте размещена недостаточная информация.

**Предложение:**

1. Для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждению организовать создание и ведение собственного официального сайта.

2. Привести в соответствие информацию в сети «Интернет» о деятельности всех организаций, размещенную на сайте администрации сельского поселения и на официальном сайте организации, порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сфере культуры в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

3. Формировать у получателей услуг потребность в использовании сайтов организации как полноценного источника информации о его деятельности, путем размещения актуальной информации о проводимых конкурсах, мероприятиях, и т.п.

4. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайте.

5. Обеспечить на официальном сайте организации полную информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

6. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организации.

**2. Критерий комфортности условий предоставления услуг**:

- *по показателю 2.1.1 «Наличие в организации комфортных условий предоставления услуг»*- **100,0баллов;**

- *по показателю 2.2.1 «Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг»:*- **97,52** **баллов;**

**Итоговый рейтинг организаций по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»**: - **98,76 баллов;**

**Вывод**: В целом рекомендуется создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг по всем организациям, осуществляющим деятельность в сфере культуры.

Разместить информацию о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

**3. Критерий доступности услуг для инвалидов**:

- *по показателю 3.1.1 «Наличие оборудования территории, прилегающей к зданиям организации и помещений с учетом доступности для инвалидов»:*- 2**0,0 баллов;**

- *по показателю 3.2.1 «Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими оборудования территории, прилегающей к зданиям организации и помещений с учетом доступности для инвалидов»:*– **20 баллов**;

- *по показателю 3.3.1 «Удовлетворенность доступностью для инвалидов»*– **80,2 баллов**;

**Итоговый рейтинг организаций по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:**– **38,06 баллов**;

**Предложение**: Создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по всем организациям, которые осуществляют деятельность в сфере культуры.

**4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**:

- *по показателю 4.1.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»:*– **99,3 балла**;

- *по показателю 4.2.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»* - **99,5** **баллов;**

- *по показателю 4.3.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия»:* - **99,34** **баллов;**

**Итоговый рейтинг организаций по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации**:– **99,47 балла**;

**Предложение**:

Создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации по всем организациям, осуществляющим деятельность в сфере культуры.

**5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**:

- *по показателю 5.1.1 «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым»*- **99,83 балла;**

- *по показателю 5.2.1 «Удовлетворенность удобством графика работы организации»:* - **96,2 баллов;**

- *по показателю 5.3.1 «Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации»:* - **99,67 балла;**

**Итоговый рейтинг организаций по критериюоценки качества«Удовлетворенность условиями оказания услуг»:** - **99,02 баллов;**

**Предложение**:

Создать условия для увеличения до 100% доли удовлетворенности условиями осуществления деятельности в организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры.

 **Заключение.**

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг показала основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, среди которых необходимо следует отметить следующее:

1. Отсутствие на момент проведения независимой оценки качества услуг своего сайта у БУК МО Динской район «Историко-краеведческий музей».

Информация об учреждении культуры расположена на сайте администрации сельского поселения.

2. Недостаток оформления информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте администрации сельского поселения, не в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

2. Недостаточность условий для предоставления услуг для лиц с ОВЗ и инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации на сайте.

4.Отсутствие информации о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

**Итоговые предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры.**

- для более полного информационного раскрытия деятельности и услуг организовать создание и ведение собственного официального сайта;

- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, и выработать меры по их повышению;

- обеспечить наличие на официальном сайте учреждения культуры актуального пакета нормативных документов без необходимости перехода пользователя на сторонние сайты для их просмотра;

- использовать системный подход к формированию информации о структурных подразделениях учреждения культуры, что упростит пользователям услуг поиск сведений о деятельности, режиме работы, контактах, услугах и другой необходимой им информации;

- обеспечить работу электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также электронных сервисов для получения консультаций по оказываемым услугам;

- совершенствовать работу сайта учреждения культуры, определив периодичность обновления и график представления достоверной, полной и актуальной информации о деятельности и услугах;

- повышать комфортность условий получения услуг организации лицами с ОВЗ и инвалидами;

- активизировать взаимодействие с получателями услуг и формирование у потребителей привычки получения информации на сайтах и стендах организаций, создавая положительный имидж организации сферы культуры.

Учреждению культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов, способствовать воспитанию информационной культуры у получателей услуг.

Также доводим до Вашего сведения предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг, высказанные пользователями услуг учреждения (редакция авторов сохраняется):

БУК МО Динской район ««Историко-краеведческий музей»»

|  |
| --- |
| Кондиционеров побольше нужно!  |
| Больше проводить мастер классов, викторин по истории края  |
| Доступная среда для людей с ограниченными возможностями здоровья, прямо скажу, плохая. Данная организация находится на 2 этаже и нет подъёмника. Людям, передвигающимся на инвалидом кресле крайне трудно попасть на 2 этаж. Моё пожелание в том, чтобы в музее появился подъёмник, и люди с ограничениями здоровья могли беспрепятственно приходить в музей  |
| Предлагаю экскурсии, которые проводятся для детей адаптировать именно под детей, которые пришли на эту экскурсию. Неоднократно наблюдаю такую картину: пришел класс на экскурсию и более пяти минут не просидели дети тихо, начинается шум, интерес теряется. Значит нужно найти подход, может менят вид рассказа или поискать методики рассказа для детей. В ином случае смысл от похода в музей теряется.  |
| Сделайте подъемник для инвалидов.  |
| Пожалуйста, по возможности установите в музее пандус, чтобы инвалиды-колясочники могли без проблем попасть внутрь музея!!!  |
| Доступная среда для инвалидов !!!  |
| Расположение музея на 2 этаже создаёт трудности доступа музея для людей с ограничениями здоровья. Особенно для тех, кто передвигается на инвалидном кресле. Я за то, чтобы был установлен подъемник или музей переехал бы на первый этаж.  |
| Большая просьба обратить внимание, что инвалид колясочник не сможет самостоятельно подняться на второй этаж музея, поэтому там просто необходим подъемник для инвалидов.  |
| Чтобы был подьёмник на второй этаж для инвалидов калясачников  |
| Больше рассказывать об экспонатах музея  |
| Больше рассказывать про флору и фауну района  |
| Ещё нужен зал Трудовой Славы  |
| Лифт для инвалидов  |
| Зона отдыха  |
| Повысить зарплату работникам музея  |
| Добавить ещё несколько залов  |
| Больше сотрудников  |
| Больше залов и сотрудников  |
| Нужен подъемник для инвалидов  |
| Все хорошо, только нужень подъемник для инвалидов  |
| Нужен подъемник  |
| Приобрести и поставить подъемник для инвалидов  |
| Нужен подъемник для инвалидов  |
| Улучшить доступность среды для инвалидов  |
| Больше рекламы  |
| Здание должно быть одно этажное, или с лифтом.  |
| Отсутствие подъемника на 2 этаж  |
| Инвалидам не попасть в музей  |
| Здание не приспособленное под музей  |
| Чаще менять экспонаты  |
| На костылях тяжело на 2 этаж.  |
| Нет экспонатов по древним поселениям  |
| Здание не для музея  |
| Хорошо бы ваш музей приехал в Васюринскую школу  |
| Если бы был 1 этаж, было бы лучше  |
| Крутили бы фильмы о качестве!  |
| Лекторам больше использовать тех. Средства  |
| Надо другое здание, тяжело на 2 этаж идти  |

#  Направляем Вам аналитический отчёт по результатам независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры на территории муниципального образования Динской район (прилагается). В соответствии с 4.1.5. Распоряжения Министерства культуры РФ от 18 декабря 2020 г. N Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" Вам необходимо в срок до 01.06.2021 подготовить для утверждения план по устранению недостатков выявленных в ходе независимой оценки качества учреждения культуры БУК МО Динской район Историко-краеведческий музей (в 3-х экземплярах, один экземпляр - для отдела культуры). Данный план с утвержденными сроками необходимо выполнить в текущем году.

#  В соответствии со ст.36. Закон РФ от 9 октября 1992 г. N 3612-I "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями и дополнениями) руководители муниципальных организаций культуры несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с трудовым законодательством. В трудовых договорах с руководителями указанных организаций культуры в показатели эффективности работы руководителей включаются результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки.

 Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры учитываются при оценке эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления.

Начальник отдела культуры И.В.Данилина

Д.В. Синдей

6-27-51