Приложение № 1

к протоколу заседания общественного совета

по проведению независимой оценки качества работы

муниципальных учреждений культуры

города Нижнего Новгорода от 14.11.2017 № 4

Сводные итоги проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры города Нижнего Новгорода в 2017 году

В соответствии с протоколом заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Нижнего Новгорода от 30.03.2017 № 1 в 2017 году для проведения независимой оценки качества (далее НОК) были определены 28 учреждений культуры.

НОК в 2017 году были охвачены 1 планетарий, 8 централизованных библиотечных систем, 2 центральные городские библиотеки, 1 специализированная библиотека для слепых, 1 детский лагерь, 4 обществено-досуговых центра, 1 концертная организация, 3 театра, 7 музеев.

НОК в 2017 году проводилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Показатели разделены на 5 групп:

показатели 1 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности учреждений культуры, касающиеся открытости и доступности информации об организациях культуры

показатели 2 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности учреждений культуры, касающиеся комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

показатели 3 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности учреждений культуры, касающиеся времени ожидания предоставления услуги

показатели 4 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности учреждений культуры, касающиеся доброжелательности, вежливости и компетентности персонала организации культуры

показатели 5 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности учреждений культуры, касающиеся удовлетворенности качеством оказания услуг.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Показатель | Балл | Способ оценки |
| 1 | Открытость и доступность информации об организациях культуры |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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» |  | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.1.1. | Полное наименование организации культуры | 0(нет)/1(есть) |
| 1.1.2. | Сокращенное наименование организации культуры | 0/1 |
| 1.1.3. | Почтовый адрес организации культуры | 0/1 |
| 1.1.4. | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 0/1 |
| 1.1.5. | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 0/1 |
| 1.1.6. | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 0/1 |
| 1.1.7. | Режим, график работы организации культуры | 0/1 |
| 1.1.8. | Контактные телефоны | 0/1 |
| 1.1.9. | Адрес электронной почты | 0/1 |
| 1.1.10. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 0/1 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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» |  | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2.1. | Сведения о видах предоставляемых услуг | 0(нет)/1(есть) |
| 1.2.2. | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 0/1 |
| 1.2.3. | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 0/1 |
| 1.2.4. | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 0/1 |
| 1.2.5. | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 0/1 |
| 1.2.6. | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 0/1 |
| 1.2.7. | Информация о планируемых мероприятиях | 0/1 |
| 1.2.8. | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 0/1 |  |
| 1.2.9. | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 0/1 |
| 1.2.10. | План по улучшению качества работы организации | 0/1 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | От 0 до 7 баллов | Изучение мнения получателей услуг |
| Суммарное количество баллов по блоку 1: максимально возможное по блоку 27  |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | От 0 до 5 баллов | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | От 0 до 9 баллов |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | От 0 до 5 баллов |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | От 0 до 7 баллов |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | От 0 до 5 баллов |
| Суммарное количество баллов по блоку 2: максимально возможное по блоку 31 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | От 0 до 7 баллов | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование) |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | От 0 до 9 баллов |
| Суммарное количество баллов по блоку 3: максимально возможное по блоку 16 |
| 4 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | От 0 до 7 баллов | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование) |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | От 0 до 7 баллов |
| Суммарное количество баллов по блоку 4: максимально возможное по блоку 14 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | От 0 до 5 баллов | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование) |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | От 0 до 5 баллов |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | От 0 до 7 баллов |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | От 0 до 9 баллов |
| Суммарное количество баллов по блоку 5: максимально возможное по блоку 26 |
| Общее количество баллов (сумма блоков): Максимально возможное 114 |

В 2017 году НОК проводилась Общественным Советом при департаменте культуры администрации г. Нижнего Новгорода.

Для получения информации по 2, 3, 4 и 5 группе проводилось анкетирование пользователей учреждений культуры как непосредственно в учреждениях культуры, так и через официальные сайты учреждений культуры.

Сводные результаты приведены ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | 1.Открытость и доступность информации об организациях культуры | 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | 3. Время ожидания предоставления услуги | 4.Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 5.Удовлетворенность качеством оказания услуг | Итого |
| Кол-во балов | место | Кол-во балов | место | Кол-во балов | место | Кол-во балов | место | Кол-во балов | место | Кол-во баллов | % от суммы баллов (максимальное значение – 114) | **рейтинг** |
|  | МКУК «Нижегородская центральная специальная библиотека для слепых» | 24,0 | 3 | 30,7 | 1 | 16,0 | 1 | 14,0 | 1 | 25,8 | 1 | 110,5 | 96,9 | 1 |
|  | МКУК ЦБС Канавинского района | 25,8 | 2 | 28,7 | 5 | 15,8 | 3 | 13,5 | 6 | 24,3 | 8 | 108,1 | 94,8 | 2 |
|  | МБУК «Государственный ордена Почета музей А.М. Горького» | 23,9 | 4 | 29,5 | 3 | 15,7 | 4 | 13,8 | 3 | 24,5 | 6 | 107,4 | 94,2 | 3 |
|  | МБУК ОДЦ «Смена» | 23,9 | 4 | 27,9 | 7 | 15,8 | 3 | 14,0 | 1 | 24,7 | 4 | 106,3 | 93,2 | 4 |
|  | МАУК «Нижегородский планетарий им. Г.М.Гречко» | 23,7 | 5 | 29,6 | 2 | 15,,3 | 8 | 13,3 | 8 | 24,3 | 8 | 106,2 | 93,2 | 5 |
|  | МБУК «Музейно-выставочный центр «Микула» | 22,9 | 7 | 29,0 | 4 | 15,8 | 3 | 13,8 | 3 | 24,6 | 5 | 106,1 | 93,1 | 6 |
|  | МКУК ЦБС Советского района | 25,9 | 1 | 26,0 | 12 | 15,8 | 3 | 13,8 | 3 | 23,9 | 10 | 105,4 | 92,5 | 7 |
|  | МКУК ЦБС Автозаводского района | 21,9 | 13 | 28,4 | 6 | 15,9 | 2 | 13,9 | 2 | 24,6 | 5 | 104,7 | 91,8 | 8 |
|  | МБУК ОДЦ «Орленок» | 25,8 | 2 | 26,4 | 11 | 15,7 | 4 | 13,7 | 4 | 22,6 | 16 | 104,2 | 91,4 | 9 |
|  | МБУК «Нижегородский театр комедии | 18,9 | 18 | 29,6 | 2 | 15,9 | 2 | 13,4 | 7 | 25,6 | 2 | 103,4 | 90,7 | 10 |
|  | МКУК ЦБС Приокского района | 23,7 | 5 | 27,1 | 9 | 15,4 | 7 | 13,4 | 7 | 23,5 | 12 | 103,1 | 90,4 | 11 |
|  | МКУК ЦБС Ленинского района | 22,8 | 8 | 25,9 | 13 | 15,3 | 8 | 13,7 | 4 | 23,6 | 11 | 101,3 | 88,9 | 12 |
|  | МКУК ЦГБ им. В.И. Ленина | 22,9 | 7 | 24,9 | 16 | 15,9 | 2 | 13,9 | 2 | 23,6 | 11 | 101,2 | 88,8 | 13 |
|  | МАУК «Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности» | 25,9 | 1 | 20,0 | 23 | 15,6 | 5 | 13,4 | 7 | 25,3 | 3 | 100,2 | 87,9 | 14 |
|  | МКУК ЦБС Московского района | 18,9 | 18 | 27,2 | 8 | 15,7 | 4 | 13,8 | 3 | 24,3 | 8 | 99,9 | 87,6 | 15 |
|  | МБУК «Государственный литературно-мемориальный музей Н.А.Добролюбова» | 19,8 | 17 | 25,5 | 14 | 15,8 | 3 | 14,0 | 1 | 24,4 | 7 | 99,5 | 87,3 | 16 |
|  | МКУК ЦБС Сормовского района | 18,8 | 19 | 27,1 | 9 | 15,7 | 4 | 13,8 | 3 | 24,1 | 9 | 99,5 | 87,3 | 16 |
|  | МКУК ЦГДБ им. А.М. Горького | 22,5 | 9 | 25,4 | 15 | 14,5 | 11 | 13,2 | 9 | 23,3 | 13 | 98,9 | 86,8 | 17 |
|  | МБУК «Русский музей фотографии» | 21,5 | 15 | 24,8 | 17 | 15,5 | 6 | 13,7 | 4 | 22,6 | 16 | 98,1 | 86,1 | 18 |
|  | МБУК «Театр музыкально-пластической драмы «Преображение» | 22,4 | 10 | 24,3 | 19 | 15,5 | 6 | 13,6 | 5 | 22,2 | 17 | 98,0 | 86,0 | 19 |
|  | МБУК «Общественно-досуговый центр «Надежда» | 20,4 | 16 | 27,2 | 8 | 14,3 | 12 | 12,5 | 11 | 22,7 | 15 | 97,1 | 85,2 | 20 |
|  | МБУК «Центр культуры и досуга «Молодежный» | 21,6 | 14 | 26,6 | 10 | 15,7 | 4 | 13,5 | 6 | 17,9 | 19 | 95,3 | 83,6 | 21 |
|  | МБУК «Ансамбль народной песни «Любава» | 22,8 | 8 | 23,6 | 21 | 14,0 | 13 | 12,2 | 12 | 21,8 | 18 | 94,4 | 82,8 | 22 |
|  | МКУК «Музей А.Д.Сахарова» | 23,9 | 4 | 24,6 | 18 | 14,9 | 10 | 13,8 | 3 | 17,1 | 22 | 94,3 | 82,7 | 23 |
|  | МБУК ДООЛ «Чайка» | 22,3 | 11 | 24,2 | 20 | 15,0 | 9 | 13,1 | 10 | 17,8 | 20 | 92,4 | 81,6 | 24 |
|  | МБУК «Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии имени В.Т.Степанова» | 15,5 | 20 | 24,8 | 17 | 15,3 | 8 | 13,3 | 8 | 22,8 | 14 | 91,7 | 80,4 | 25 |
|  | МКУК ЦБС Нижегородского района | 23,3 | 6 | 21,0 | 22 | 15,6 | 5 | 13,8 | 3 | 17,4 | 21 | 91,1 | 79,9 | 26 |
|  | МАУК «Архитектурно-этнографический музей-заповедник «Щелоковский хутор» | 22,1 | 12 | 16,5 | 24 | 12,7 | 14 | 12,1 | 13 | 11,3 | 23 | 74,7 | 65,5 | 27 |

В целом, показатели, касающиеся открытости и доступности информации об организациях культуры, комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения, удовлетворенности качеством оказания услуг у большинства учреждений выше среднего уровня. Показатели, касающиеся времени ожидания предоставления услуги, доброжелательности, вежливости и компетентности персонала организации культуры у большинства учреждений близки к 100 %. Ряд критериев имеет сильные расхождения по разным учреждениям культуры, но есть и схожие проблемы, например, критерий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями у большинства учреждений культуры средний и ниже среднего. У ряда учреждений информация на сайтах не соответствует требованиям, обозначенным в приказе 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».

Приложение № 2

к протоколу заседания общественного совета

по проведению независимой оценки качества работы

муниципальных учреждений культуры

города Нижнего Новгорода от 14.11.2017 № 4

Рекомендации

по улучшению качества работы учреждений культуры города Нижнего Новгорода

По результатам проведенной работы по подведению итогов независимой оценки качества работы 28 учреждений культуры города Нижнего Новгорода, а именно: 1 планетария, 8 централизованных библиотечных систем, 2 центральных городских библиотек, 1 специализированной библиотеки для слепых, 1 детского лагеря, 4 обществено-досуговых центра, 1 концертной организации, 3 театров, 7 музеев разработаны следующие рекомендации по улучшению качества работы учреждений культуры города Нижнего Новгорода:

1. Довести до сведения муниципальных учреждений культуры результаты независимой оценки качества.

2. Сайты учреждений культуры, на которых не размещена и (или) размещена не в полном объеме информация о деятельности учреждения, привести в соответствие с действующим законодательством, разместив недостающую информацию.

3. Запланировать мероприятия по повышению доступности учреждений культуры для лиц с ограниченными возможностями.

4. Запланировать мероприятия по улучшению материально-технической базы учреждений культуры.