

Утверждено на заседании общественного совета при
министерстве культуры Новосибирской области,
протокол от 20.12.2016 № 4

Выводы и предложения
Общественного совета по итогам проведения независимой оценки качества оказания
услуг государственными учреждениями культурно-досугового типа и музеями
Новосибирской области

По результатам обсуждения отчета организации – оператора общества с ограниченной ответственностью «Мегапринт» о результатах выполненных работ по сбору, обработке и анализу информации о 248 государственных и муниципальных учреждениях культурно-досугового типа и 27 музеях Новосибирской области (далее – организации культуры) для проведения независимой оценки качества оказания услуг библиотеками (далее - НОК) общественным советом при министерстве культуры Новосибирской области (далее – Общественный совет) сделаны общие выводы и сформулированы предложения:

Выводы:

Общественный совет принял к сведению информацию, представленную организацией – оператором.

1. В среднем интегральный балл государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа УКДТ Новосибирской области (далее - УКДТ) составляет 76,37 из 105 (72,7%).

- 34 (14%) УКДТ получили среднюю интегральную оценку, характеризующую высокую степень соответствия (от 84 до 105 баллов);

- 2 (1%) УКДТ получили низкую степень соответствия (ниже 50 баллов).

1.1. Самые высокие оценки получены по критериям

- «Время ожидания предоставления услуги» (90,6 %);

- «Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья» дополнительный критерий (80,3%);

- «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (77,1%);

- «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (76%);

1.2. Самый низкий уровень получен по критериям «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» и «Открытость и доступность информации об организации культуры», что подтверждается материально-техническим состоянием УКДТ, особенно в сельской местности и наличием открытой сети Интернет.

1.3. Низкий уровень отмечается по показателю, характеризующему открытость и доступность информации об организации культуры на сайте www.bus.gov.ru, средний уровень соответствия 45,5%

2. На основании проведенной независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными музеями Новосибирской области (далее - музеи) получены результаты, которые показали высокий и средний уровень качества предоставляемых услуг, что подтверждено итоговым рейтингом.

2.1. Большая часть музеев (74%) показали высокий интегральный балл качества оказания услуг (более 80%).

2.2. Интегральные оценки по критериям в целом по музеям составляют более 80%, за исключением критерия «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» - 76,5%.

2.3. Общий уровень удовлетворённости населения качеством услуг, оказываемых музеями по оценкам респондентов можно охарактеризовать как соответствующим в целом спросу и ожиданиям пользователей услуг музеев.

Предложения:

1. Министерству культуры Новосибирской области довести информацию о результатах независимой оценки качества до органов местного самоуправления, принять управленческие решения, направленные на совершенствование деятельности организаций культуры, повышение качества оказания услуг, стимулирование руководителей, показавших высокие результаты НОК.

2. Органам местного самоуправления Новосибирской области:

2.1. принять соответствующие управленческие решения, направленные на совершенствование материально-технической базы, обеспечению открытости и доступности информации о предоставлении услуг, повышению качества услуг по каждой организации культуры, стимулирование руководителей, показавших высокие результаты НОК;

2.2. довести до руководителей организаций культуры результаты независимой оценки качества и предложения, подготовленные по результатам независимой оценки, в адрес каждой организации, для принятия соответствующих управленческих решений, направленных на улучшение качества услуг;

2.3. содействовать созданию официальных сайтов в организациях культуры, включая в музеях в Кочковском и Татарском районах, для обеспечения открытости и доступности информации об услугах и деятельности;

2.4. содействовать совершенствованию материально-технической базы организаций культуры.

3. Организациям культуры поддерживать в актуальном состоянии размещение информации о своей деятельности на официальном сайте www.bus.gov.ru;

4. Организациям культуры, имеющим сайты:

- привести их в соответствие с требованиями нормативно правовыми актами, и потребностями посетителей;

- обеспечить доступ на официальном сайте организации к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» и наполнить данный раздел информацией;

- обеспечить на сайте техническую возможность выражения мнений получателей услуг о качестве их оказания.

5. Организациям культуры, не имеющим собственные сайты:

- обеспечить размещение информации в соответствии с требованиями нормативно правовых актов на сайте учредителя;

- при наличии Интернета на территории расположения организации культуры создать официальный сайт организации.