

СПРАВКА
по итогам опроса удовлетворенности населения
Тоншаевского муниципального округа качеством предоставления
муниципальной услуги в учреждениях культуры в 2023 году

В соответствии с постановлением администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области от 7 июня 2022 года № 609 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ), предоставляемых за счет средств бюджета Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области на территории Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области», на основании приказа Отдела культуры от 25.10.2023г. № 108/1-од «О проведении опроса удовлетворенности населения Тоншаевского муниципального округа качеством предоставления услуги учреждениями культуры» в части изучения удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг МБУК «МЦКС» и МБУ ДО ТДМШ проведен опрос населения Тоншаевского муниципального округа в период с 10 ноября по 25 ноября 2023 года.

Цель исследования:

Произвести оценку качества оказания муниципальных услуг учреждениями культуры и дополнительного образования Тоншаевского муниципального округа;

Задачи исследования:

Выявить мнение населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры;
Выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на работу учреждений культуры;

Осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений культуры;

Выработать рекомендации по улучшению качества оказания муниципальных услуг учреждениями культуры.

Объектами исследования являются:

1. МБУК «Межпоселенческая централизованная клубная система»;
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Тоншаевская детская музыкальная школа.

Предмет исследования:

Мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении оказания качества предоставляемых муниципальных услуг;

Данные исследования разместить на официальном сайте Отдела культуры администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области.

В соответствии с Методическими рекомендациями органами государственной власти субъектов РФ и органам МСУ о применении нормативов и норм оптимального размещения организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры, утвержденными распоряжением министерства культуры РФ от 03.10.2023г. № Р-2879, обеспечение населения учреждениями культуры составляет:

- Дома культуры - 100 %;
- ДМШ - 100%.

Проводится большая работа по оснащению учреждений культуры современной аппаратурой, что положительно влияет на качество оказываемых муниципальных услуг.

Кадровое обеспечение отрасли «Культура» Тоншаевского муниципального округа:

Категория работников	Всего	Участников социальных программ		% специалистов	Число обучающихся	
		Молодые специалисты	Улучшение жилищных условий		очно	заочно
Клубные работники	58	9 (2010-2017г)	2 (2023г.)	87,9	0	2
Преподаватели ДМШ	7	1 (2008-2018г)	0	100%	0	0

Следует отметить хороший уровень информации о предоставляемых услугах и проводимых мероприятиях. Для этого созданы сайты Отдела культуры <http://kultura-tonshaevo.ru> МБУК «МЦКС» - <https://mcks-tonshaevo.ru>, МБУ ДО ТДМШ - <https://tdmsh.nnov.muzkult.ru> На сайтах и в социальных сетях размещаются анонсы проводимых мероприятий с информацией о содержании, дате, времени и месте проводимых мероприятий, информация о работе учреждений культуры, нормативные документы, положения о проводимых фестивалях, смотрах и конкурсах.

Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году

№	Наименование организации	Фактическое количество респондентов	Количество получателей услуг
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области;	509	170610
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тоншаевская детская музыкальная школа» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	71	86,59

Таблица 2. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+

Перечень информации	стендах в помещении организации	сайте организации в сети "Интернет»
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	10 (8 *)	13 (11 *)

Условные обозначения:

⊕ – информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X – информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии платных услуг размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации **I_{норм}** уменьшается.

Таблица 3.1 Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1.	1.2.	1.3.		
Средний балл	87,67	83,33	99	90,9	-
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	100	100	99	99,6	1

Таблица 3.2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Показатели		Итого по крит. 2	Рейтинг
	2.1.	2.3.		
Средний балл	100	96,33	98,17	-
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	100	94	97	3

Таблица 3.3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 3	Рейтинг
	3.1.	3.2.	3.3.		
Средний балл	53,33	60	94,33	68,3	-
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	80	80	95	84,5	1

Таблица 3.4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1.	4.2.	4.3.		
Средний балл	98,67	99,33	98,67	98,93	-
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	100	99	99	99,4	1

Таблица 3.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 5	Рейтинг
	5.1.	5.2.	5.3.		
Средний балл	99,33	98	99	98,9	-
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	100	98	99	99,1	1

Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" и обновления информации об организации культуры, согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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. Помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

3. В организациях культуры недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

1. Показатели, характеризующие критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)»

№ п/п	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

2. Показатели, характеризующие критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

№ п/п	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
2.2	<i>Время ожидания предоставления услуги (Данный показатель не применяется для оценки организаций образования)</i>
2.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Показатели, характеризующие критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

№ п/п	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

п/п	Показатели
	<ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)

4. Показатели, характеризующие критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№ п/п	Показатели
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

5. Показатели, характеризующие критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

№ п/п	Показатели
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**ПРОТОКОЛ №1
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области
 Регион: Нижегородская область
 Адрес: 606950, Нижегородская область, Тоншаевский район, р.п. Тоншаево, ул. Центральная, д. 18
 Ф.И.О. руководителя: Тимонова Галина Геннадьевна
 Контактный телефон: 8-(83151)-2-12-75

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	99,6
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	97
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	94
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	84,5
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	80
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	80
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	95
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99,4
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	100
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99,1
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	100
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		95,92

**ПРОТОКОЛ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тоншаевская детская музыкальная школа» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области
 Регион: Нижегородская область
 Адрес: 606940, Нижегородская область, Тоншаевский район, р.п. Тоншаево, ул. Центральная, д. 18
 Ф.И.О. руководителя: Томилова Лариса Александровна
 Контактный телефон: 8(83151) 2-14-18

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	95,4
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	90
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	96
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	87
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	80
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	94
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	78
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	80
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	96,8
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	96
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	96
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	97,5
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	98
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	97
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		90,94

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» (МБУК «МЦКС»)

Тоншаевского округа Нижегородской области в 2023 году
наименование организации культуры

Наименование учреждения	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	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
МБУК «МЦКС»	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности культуры, размещенной на информационных стендах в помещении культуры, составила менее 100% (99%)	Сохранять и повышать уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности культуры в организации культуры	В течение года	Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС» Толстогузов М.А. ответственный за ведение сайта МБУК «МЦКС»		
II. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждения культуры						
	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией составила менее 100% (94%)	Работать над повышением уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры	В течение года	Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС»		
III. Доступность услуг для инвалидов						

	<p>В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры 	<p>Необходимо обеспечить следующие условия доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры 	Июль 2024	Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС»	
	<p>В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	<p>Необходимо обеспечить в организации следующие условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	В течение года	Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС»	
	<p>Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов составила менее 100% (95%)</p>	<p>Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов</p>	В течение года	Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС»	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
	<p>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в</p>	<p>Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание</p>	В течение года	Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС»	

	<p>организацию культуры, составила менее 100% (99%)</p> <p>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) составила менее 100% (99%)</p>	<p>услуги при обращении в организацию культуры</p> <p>Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)</p>	<p>В течение года</p>	<p>Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС»</p>		
V. Удовлетворенность условиями деятельности учреждения культуры						
	<p>Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры составила менее 100% (98%)</p>	<p>Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации культуры</p>	<p>В течение года</p>	<p>Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС»</p>		
	<p>Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила менее 100% (99%)</p>	<p>Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры</p>	<p>В течение года</p>	<p>Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС»</p>		

Тимонова Галина Геннадьевна 8(83151)2-12-75

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тоншаевская детская музыкальная школа» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области
2023 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность						
2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, составила менее 100% (96%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации	2023	Л.А. Томилова, директор	Повышен текущий уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности на Сайте образовательной организации	2023
II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность						
3	В образовательной организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:	Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг: - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации	2023	Л.А. Томилова, директор	Обеспечена навигация внутри образовательной организации Таблички с названием помещений, указатели движения	2023

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный и исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
4	<p>- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации</p> <p>Удовлетворенность комфортом предоставления услуг образовательной организацией составила менее 100% (94%)</p>	Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности комфортом предоставления услуг образовательной организацией	2023		<p>Проведена работа над повышением текущего уровня удовлетворенности комфортом предоставления услуг образовательной организацией.</p> <p>Обновлена информация для родителей на сайте и в группе ВК.</p> <p>На 1 этаже у входа оборудована зона для ожидания</p> <p>оборудована банкеткой</p> <p>установлен кулер с питьевой водой, имеются одноразовые пластиковые стаканы.</p>	2023
III. Доступность услуг для инвалидов						
5	<p>В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности:</p> <p>- сменные кресла-коляски</p>	<p>Необходимо обеспечить следующие условия доступности:</p> <p>- сменные кресла-коляски</p>	2023	Л.А. Томилова, директор	<p>Установлен пандус, у входа кнопка для инвалидов для вызова сотрудника, на 1 этаже туалет для инвалидов и раковина с поручнями.</p>	2023

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
6	В образовательной организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Необходимо обеспечить в организации следующие условия: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	декабрь 2023 г.	Л.А. Томилова, директор	Приобретение специальных знаков зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению и их размещение. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) нет возможности	декабрь 2023 г.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
7	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию, составила менее 100% (98%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	2023	Л.А. Томилова, директор	Проведена работа по повышению уровня удовлетворенности доброжелательностью, беседой с сотрудниками, необходимости информировать получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.	2023
8	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью	2023	Л.А. Томилова, директор	Рекомендации сотрудникам о необходимости	

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
	непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию, составила менее 100% (96%)	работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию			доброжелательно контактировать и информировать получателей услуги при непосредственном оказании услуги	
9	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения оказываемых услугам и пр.) составила менее 100% (96%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения оказываемых услугам и пр.)	2023	Л.А. Томилова, директор	Используются дистанционные формы взаимодействия -Сайт - группа в ВК -телефонные звонки - получение дистанционно консультаций	2023
V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией						
10	Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым составила менее 100% (98%)	Сохранять и повышать готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	2023	Л.А. Томилова, директор	Памятка Наше учреждение «МБУ ДО ТДМШ в системе дополнительного образования»	2023
11	Удовлетворенность удобством графика работы образовательной организации составила менее 100% (98%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы образовательной организации	2023	Л.А. Томилова, директор	Сообщение на общем собрании родителей обучающихся о графике работы учреждения .	2023

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества услуг осуществлении образовательной деятельности	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
12	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации составила менее 100% (97%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	постоянно	Л.А. Томилова, директор	Беседа с сотрудниками о повышении имиджа учреждения	постоянно

Основными направлениями улучшения показателей организаций культуры Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области являются:

- совершенствование работы сайтов организаций культуры, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте в сети "Интернет" и обновления информации об организации культуры, согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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";

- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты организаций культуры;

- повышение комфортности условий оказания услуг, в том числе получателей услуг с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- активизация взаимодействия с общественностью и формирование у получателей услуг привычки получения информации на сайтах и стендах организаций культуры;

- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг;

Организациям культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов организаций культуры, способствовать воспитанию информационной культуры.

Заведующий отдела культуры



И.Л.Кованева