

СПРАВКА
по итогам опроса удовлетворенности населения
Тоншаевского муниципального округа качеством предоставления
муниципальной услуги в учреждениях культуры в 2024 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 28.10.2022г. № 109/1-од «О проведении опроса удовлетворенности населения Тоншаевского муниципального округа качеством предоставления услуги учреждениями культуры» в части изучения удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг МУК «МЦБС» и МУК ТКМ проведен опрос населения Тоншаевского муниципального округа в период с 1 ноября по 15 ноября 2024 года.

Цель исследования:

Произвести оценку качества оказания муниципальных услуг учреждениями культуры 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. МУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»;
2. МУК «Межпоселенческий краеведческий музей»;

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 по развитию сети организаций культуры и обеспечению населения услугами организаций культуры, утвержденными приказом министерства культуры Нижегородской области от 30.08.2017г. № 133, обеспечение населения учреждениями культуры составляет:

- музеями - 100 %;
- библиотеками - 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		%	Число обучающихся	
		Молодые специалисты	Улучшение жилищных условий		очно	заочно
Музейные работники	6	1 (2010-2020г)	0	85%	0	0
Работники библиотек	35	2 (2010-2021г)	0	94,4%	0	1

Следует отметить хороший уровень информации о предоставляемых услугах и проводимых мероприятиях. Для этого созданы сайты отдела культуры <http://kultura-tonshaevo.ru> МУК «МЦБС» - www.tonshlibr.ru, МУК ТКМ - <http://tonshaevo-museum.ru>. На сайтах 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 2024 году

№	Наименование организации	Фактическое количество респондентов	Минимальное необходимое количество анкет *	Количество получателей услуг
1	Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	599	450	16439
2	Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	468	450	12300
	Всего:	1067	-	16439

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 **И_{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 учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	91	60	99	84,9	3
2. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	72	90	99	88,2	2

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 учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	100	97	98,5	2
2. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	100	98	99	1

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 учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	60	80	96	78,8	2
2. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	20	20	92	41,6	3

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 учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	98	100	100	99,2	2
2. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	98	99	97	98,2	3

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 учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	99	98	99	98,8	1
2. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области	99	98	99	98,8	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
	- 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 учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области
Регион: Нижегородская область
Адрес: 606950, Нижегородская область, Тоншаевский район, р.п. Тоншаево, ул. Советская, д. 26
Ф.И.О. руководителя: Крашенинникова Надежда Павловна
Контактный телефон: +7 (83151) 2-12-37, +7 (83151) 2-24-68, +7 (83151) 2-16-05, +7 (951) 916-29-86
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	84,9
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	91
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	60
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"	98,5
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"	97
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	78,8
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	60
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"	96
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99,2
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"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,8
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
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)		92,04 (2)

ПРОТОКОЛ №2

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области

Регион: Нижегородская область

Адрес: 606950, Нижегородская область, Тоншаевский район, р.п. Тоншаево, ул. Центральная, д. 38

Ф.И.О. руководителя: Кочнев Владимир Иванович

Контактный телефон: 8(83151)21292

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	88,2
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	72
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
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"	99
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"	98
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	41,6
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	20
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	20
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	92
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98,2
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"	98
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"	97
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,8
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
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)		85,16 (3)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
учреждением культуры

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области

2024 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 удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации	2023	Л.А. Томилова, директор	Повышен текущий уровень удовлетворённости 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 исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
	- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации					
4	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией составила менее 100% (94%)	Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	2023		Проведена работа над повышением текущего уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг образовательной организацией. Обновлена информация для родителей на сайте и в группе ВК. На 1 этаже у входа оборудована зона для ожидания оборудована банкеткой установлен кулер с питьевой водой, имеются одноразовые пластиковые стаканы.	2023
III. Доступность услуг для инвалидов						
5	В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности: - сменные кресла-коляски	Необходимо обеспечить следующие условия доступности: - сменные кресла-коляски	2023	Л.А. Томилова, директор	Установлен пандус, у входа кнопка для инвалидов для вызова сотрудника, на 1 этаже туалет для инвалидов и раковина с поручнями.	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 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 - рельефно-точечным шрифтом Брайля - 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, Беседа с сотрудниками	2023
			2023	Л.А.Томилова, директор	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 мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный (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 (подачи электронных обращений (жалобы, предложения), получения консультаций по оказываемым 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 (подачи электронных обращений (жалобы, предложения), получения консультаций по оказываемым 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 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	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактическ ый 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

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области 2024год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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 учреждении культуры						
1	В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационном стенде в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в частности: - о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имени, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактных телефонов, адресов сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационном стенде в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности: - о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имени, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактных телефонов, адресов сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Август 2023 г.	Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ» Мирянгина В.О. – методист «МУК ТКМ»	Информация бюджет размещена на стендах учреждения	Август 2023 г.

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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
2	выявленных по итогам независимой оценки качества) В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному 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", в частности: - сведения об учредителе/учредителях - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей - адрес сайта учредителя/учредителей - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги - материально-техническое обеспечение предоставления услуг - копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг) - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг - планы по улучшению качества работы	Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности: - сведения об учредителе/учредителях - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей - адрес сайта учредителя/учредителей - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги - материально-техническое обеспечение предоставления услуг - копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг) - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг - планы по улучшению качества работы	Август-2023 г.	Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ» Мирягина В.О. – методист «МУК ТКМ»	Информация будет размещена на сайте «МУК ТКМ» в разделе «Нормативные документы»- Сведения об учредителе	Август- сентябрь 2023 г.

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
	нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги - материально-техническое обеспечение предоставления услуг - копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг) - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг - планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)	организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)				
3	На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционалирование, в частности: - технической возможностью выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Необходимо обеспечить функционалирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - технической возможностью выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	октябрь 2023 г.	Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ» Мирянгина В.О. – методист «МУК ТКМ»	Информация будет размещена на сайте «МУК ТКМ» кнопками 1. «Качество услуг» 2. «Вопрос»	октябрь- ноябрь- 2023 г.
4	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры	В течение года	Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ» Мирянгина	Информация будет размещена на сайте «МУК ТКМ» и	

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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
		организации культуры, составила менее 100% (99%)		В.О. – методист «МУК ТКМ»	странице ВК отдельными кнопками 1. «Качество услуг»	
II. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждений культуры						
5	В организации культуры 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: - наличие и понятность навигации внутри организации культуры	Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг: - наличие и понятность навигации внутри организации культуры	январь 2024 г.	Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ» Мирянгина В.О. – методист «МУК ТКМ»	Информация будет размещена на дополнительных стендах и табличках	Январь-февраль 2024 г.
6	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры составила менее 100% (98%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры	В течение года	Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ» Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ»	проведение периодических опросов посетителей в учреждениях и сети интернет	Январь-февраль 2024 г.
III. Доступность услуг для инвалидов						
7	В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория	Необходимо обеспечить следующие условия доступности: - выделенные стоянки для	январь – декабрь	Кочнев В.И. – директор	Реконструкция музея	январь – декабрь

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
8	Недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности: - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы - сменные кресла-коляски - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры	автотранспортных средств инвалидов - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы - сменные кресла-коляски - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры	2025 г.	«МУК ТКМ» Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ»		2025 г.
	В организации культуры 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 знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории - возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	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) - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории - возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	январь – декабрь 2025 г.	Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ» Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ»	Реконструкция музея	январь – декабрь 2025 г.

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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
	- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому					
9	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов составила менее 100% (92%)	Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов	январь – декабрь 2025 г.	Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ» Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ»	ведение постоянного контроля посещений гостей с ОВЗ в учреждении	январь – декабрь 2025 г.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
10	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры, составила менее 100% (98%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры	В течение года	Кочнев В.И. – директор Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ»	проведение опросов посетителей в учреждении и сети интернет	март-апрель 2024 г.
11	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, составила менее 100% (99%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры	В течение года	Кочнев В.И. – директор зав.сектором «МУК ТКМ»	проведение опросов посетителей в учреждении и сети интернет	март-апрель 2024 г.
12	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по	В течение года	Кочнев В.И. – директор Пономарева Т.Н. –	проведение опросов посетителей в учреждении и	

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
	помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) составила менее 100% (97%)	телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)		зав.сектором «МУК ТКМ»	сети интернет	
V. Удовлетворенность условиями деятельности учреждения культуры						
13	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила менее 100% (99%)	Сохранять и повышать готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	В течение года	Кочнев В.И. – директор Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ»	проведение опросов посетителей в учреждении и сети интернет	
14	Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры составила менее 100% (98%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации культуры	В течение года	Кочнев В.И. – директор Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ»	проведение опросов посетителей в учреждении и сети интернет	
15	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила менее 100% (99%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры	В течение года	Кочнев В.И. – директор Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ»	проведение опросов посетителей в учреждении и сети интернет	

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



Ю.С.Петухова