

АДМИНИСТРАЦИЯ ПИЛЬНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ

р.п. Пильна, ул. Тарлыкова, д. 8 тел. 5-15-47
тел/ факс (83192) 5-27-92, otdel_kultury_pilna@mail.ru

« 15 » августа 2022 г.

№ 8

П Р И К А З

Об утверждении итогов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Отделу культуры администрации Пильнинского муниципального района Нижегородской области

В соответствии с решением Общественного совета при администрации Пильнинского муниципального района Нижегородской области от 10 августа 2022 года:

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить итоги независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры подведомственными Отделу культуры администрации Пильнинского муниципального района Нижегородской области за 2022 год, а также предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений, в соответствии с приложением №1 к настоящему приказу.
2. Разместить итоги независимой оценки качества оказания услуг и предложения на сайте www.bus.gov.ru.
3. Рекомендовать руководителям: МУК Пильнинская районная ЦБС», МУК «Пильнинский краеведческий музей», МУК Пильнинский РКДЦ, МБУ ДО «Пильнинская ДШИ им.С.М.Ляпунова» разместить итоги независимой оценки качества оказания услуг на официальном сайте учреждения, разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы и предоставить его в отдел культуры администрации в срок до 30.11.2022 года.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель главы администрации,
заведующего отделом культуры



Н.В. Любаева

**Итоговый показатель
оценки качества оказания услуг учреждений культуры Пильнинского
муниципального района Нижегородской области
за 2022 год**

Организация	Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества
Муниципальное учреждение культуры Пильнинский районный культурно-досуговый центр (МУК Пильнинский РКДЦ)	71,50
Муниципальное учреждение культуры «Пильнинская районная централизованная библиотечная система» (МУК «Пильнинская районная ЦБС»)	83,56
Муниципальное учреждение культуры «Пильнинский районный краеведческий музей» (МУК «Пильнинский краеведческий музей»)	89,20
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им.С.М.Ляпунова» (МБУ ДО «Пильнинская ДШИ им.С.М.Ляпунова»)	89,19

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
Пильнинский краеведческий музей	8389	60	0,72%
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	30145	86	0,29%
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	134020	109	0,08%

Наименование в опросе	Количество потребителей услуг в год	Численность респондентов	Доля респондентов
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	209	87	42%

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	10	10
Пильнинский краеведческий музей	10	10
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	10	10
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	10	10

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	13	13
Пильнинский краеведческий музей	13	13
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	13	13
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	13	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Пильнинский краеведческий музей	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	99	99
Пильнинский краеведческий музей	59	59
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	76	76
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	75	75

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	89	91
Пильнинский краеведческий музей	54	54
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	68	68
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	67	68

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Пильнинский краеведческий музей	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	104	109
Пильнинский краеведческий музей	60	60
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	86	86
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	85	87

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Пильнинский краеведческий музей	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Пильнинский краеведческий музей	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)		Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система		11	12
Пильнинский краеведческий музей		1	2
Пильнинский районный культурно-досуговый центр		1	2
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова		1	1

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система		109	109
Пильнинский краеведческий музей		60	60
Пильнинский районный культурно-досуговый центр		86	86
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова		86	87

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система		109	109
Пильнинский краеведческий музей		60	60
Пильнинский районный культурно-досуговый центр		86	86

Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	83	87
------------------------------------	----	----

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	81	81
Пильнинский краеведческий музей	45	45
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	74	74
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	70	70

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	107	109
Пильнинский краеведческий музей	60	60
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	86	86
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	86	87

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	106	109
Пильнинский краеведческий музей	60	60
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	86	86
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	87	87

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	106	109
Пильнинский краеведческий музей	60	60
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	84	86
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	87	87

Предварительный расчет баллов каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"
4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"
5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Пильнинская районная централизованная библиотечная система	94,59	90,79	49,00	94,47	88,95	83,56
Пильнинский краеведческий музей	100,00	100,00	46,00	100,00	100,00	89,20
Пильнинский районный культурно-досуговый центр	97,00	87,50	8,00	90,00	75,00	71,50
Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова	99,72	98,85	50,00	97,70	99,66	89,19

5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению

На официальном сайте организации представлена вся необходимая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, а также Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114, недостатки не обнаружены.

У организаций культуры не обнаружены недостатки на официальных сайтах в сети "Интернет", замечаний нет.

5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению

Территория, прилегающая к организации, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

Выявленные недостатки
<p>Пильнинская районная централизованная библиотечная система</p> <p>Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Наличие сменных кресел-колясок</p> <p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>

Пильнинский краеведческий музей

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Пильнинский районный культурно-досуговый центр

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Пильнинская ДШИ им. С. М. Ляпунова

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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)

Необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организации, и помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

Необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и их помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с

другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» и «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» недостатки отсутствуют.