Информация
об итогах проведения в 2025 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Ржаксинского муниципального округа

1. Общие вопросы

Итоги проведения в 2025 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Ржаксинского муниципального округа представлены следующим образом.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в трех учреждениях культуры Ржаксинского муниципального округа были осуществлены организацией-оператором – Обществом с ограниченной ответственностью Исследовательская компания «Лидер».

В 2025 году независимая оценка качества проведена в отношении:

МБУК «Центр досуговой деятельности» Ржаксинского муниципального округа Тамбовской области;

МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Ржаксинского муниципального округа Тамбовской области;

МБУК «Ржаксинский историко-краеведческий музей».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществлялись по следующим направлениям:

анализ официальных сайтов;

изучение анкет, заполненных посетителями;

личное посещение с изучением информационных стендов, уровня комфортности предоставления услуг и уровня доступности получения услуг лицами с ограниченными возможностями.

На основании полученных результатов независимой оценки качества подготовлен итоговый рейтинг учреждений. Рейтинг выстроен прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает организация в общем рейтинге (**итоговый рейтинг учреждений культуры Ржаксинского муниципального округа прилагается**).

2. Проведение оценки качества

2.1. В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Центр досуговой деятельности» Ржаксинского муниципального округа Тамбовской области (в общей сложности заполнено и обработано – 636 анкет).

По итогам обработки анкет, анализа официального сайта, а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора, были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 84,10 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 58 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 100 баллов из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 100 баллов из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Центр досуговой деятельности» Ржаксинского муниципального округа Тамбовской области составляет **88,42 балла.**

2.2. В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Ржаксинского муниципального округа Тамбовской области (в общей сложности заполнено и обработано – 630 анкет).

По итогам обработки анкет, анализа официального сайта, а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора, были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 93,40 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 94,50 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 68 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 89 баллов из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 89 баллов из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Ржаксинского муниципального округа Тамбовской области составляет **86,78 балла.**

2.3. В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Ржаксинский историко-краеведческий музей» (в общей сложности заполнено и обработано – 600 анкет).

По итогам обработки анкет, анализа официального сайта, а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора, были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 93,40 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 80 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 42 балла из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 100 баллов из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 100 баллов из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка МБУК «Ржаксинский историко-краеведческий музей» составляет **83,08 балла.**

3. Предложения Общественного совета

По результатам независимой оценки качества и в целях повышения качества деятельности учреждений культуры Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Тамбовской области решил предложить всем учреждениям культуры, в отношении которых в 2025 году проводилась независимая оценка качества:

своевременно и в полном объеме размещать на информационном стенде и официальном сайте всю необходимую информацию в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказов Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями

культуры»;

поддерживать в учреждении на высоком уровне комфортные условия для предоставления услуг гражданам;

создать / улучшить и поддерживать на высоком уровне условия, способствующие беспрепятственному доступу лицам с ограниченными возможностями к зданию (помещениям здания) учреждения культуры, а также позволяющие лицам с ограниченными возможностями получать услуги наравне с другими;

проводить беседы, инструктажи, совещания с работниками учреждения культуры по вопросу повышения качества работы с посетителями, в том числе о правилах этикета и норм ведения разговора с получателями услуг в целях повышения удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников учреждения;

проводить опросы, анкетирование получателей услуг на предмет оценки качества оказания услуг и принимать меры по результатам их исследования.

Кроме того, с учетом информации, предоставленной организацией-оператором, Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Тамбовской области предложил, в частности:

МБУК «Центр досуговой деятельности» Ржаксинского муниципального округа Тамбовской области:

Разместить на информационном стенде учреждения отсутствующую информацию, в частности:

результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы учреждения культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);

Разместить на официальном сайте учреждения отсутствующую информацию, в частности:

режим, график работы учреждения культуры;

результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы учреждения культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения:

формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам;

раздела «Часто задаваемые вопросы»;

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

Рассмотреть возможность по обеспечению обустройства территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в частности:

наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличия сменных кресел-колясок;

наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении;

Рассмотреть возможность по обеспечению в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

помощи, оказываемой работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения);

наличия альтернативной версии официального сайта учреждения в сети Интернет для инвалидов по зрению.

МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Ржаксинского мунципального округа Тамбовской области:

Разместить на официальном сайте учреждения отсутствующую информацию, в частности:

о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;

копию плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры;

результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы учреждения культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения:

формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам;

раздела «Часто задаваемые вопросы»;

Рассмотреть возможность по обеспечению обустройства территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в частности:

наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличия сменных кресел-колясок;

наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении;

Рассмотреть возможность по обеспечению в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

помощи, оказываемой работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения);

наличия альтернативной версии официального сайта учреждения в сети Интернет для инвалидов по зрению.

МБУК «Ржаксинский историко-краеведческий музей»:

Разместить на информационном стенде учреждения отсутствующую информацию, в частности:

о месте нахождения учреждения культуры и ее филиалов (при наличии);

результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы учреждения культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);

Разместить на официальном сайте учреждения отсутствующую информацию, в частности:

режим, график работы учреждения культуры;

виды предоставляемых услуг учреждением культуры;

результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы учреждения культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения:

раздела «Часто задаваемые вопросы»;

Рассмотреть возможность по обеспечению комфортных условий предоставления услуг в учреждении, в частности:

наличия комфортной зоны отдыха (ожидания);

наличия и понятности навигации внутри учреждения;

доступности питьевой воды;

Рассмотреть возможность по обеспечению обустройства территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в частности:

наличия сменных кресел-колясок;

наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении;

Рассмотреть возможность по обеспечению в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

помощи, оказываемой работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения).

Итоговый рейтинг
учреждений культуры Ржаксинского муниципального округа

Место в рейтинге учреждений культуры Тамбовской области, проходивших процедуру независимой оценки*	Итоговый балл по совокупности общих критериев	Наименование учреждений культуры Тамбовской области
21	88,42	МБУК «Центр досуговой деятельности» Ржаксинского муниципального округа Тамбовской области
24	86,78	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Ржаксинского муниципального округа Тамбовской области
27	83,08	МБУК «Ржаксинский историко-краеведческий музей»

* В 2025 году процедура независимой оценки качества проводилась в отношении 34 учреждений культуры, расположенных на территории Тамбовской области (два учреждения культуры разделили одно 20 место в рейтинге, получив одинаковое количество баллов).