

Обязательный публичный отчет

Губернатора Астраханской области о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Астраханской области Российской Федерации

Период проведения независимой оценки: с 01.01. 2019 г. по 31.12. 2019 г.

1. Нормативные правовые акты министерства культуры и туризма Астраханской области, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Астраханской области:

- Распоряжение министерства культуры и туризма Астраханской области от 28.04.2018 №117-р « Об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры и туризма Астраханской области»
- Приказ министерства культуры и туризма Астраханской области от 24.12.2018 №569/К «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области»
- Распоряжение министерства культуры и туризма Астраханской области от 27.08.2019 №296-р « Об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Астраханской области в 2019 году»

2. Информация об общественном совете (общественных советах) по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры и туризма Астраханской области

задачи и полномочия общественного совета (общественных советов):

- осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области не чаще чем один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.
- оказывает консультативную помощь муниципальным органам власти и учреждениям культуры Астраханской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

- принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры
- определяет перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг
- представляет в министерство культуры и туризма Астраханской области результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения по улучшению их качества
- рассматривает иные вопросы, предусмотренные действующим законодательством РФ и Астраханской области

информация о составе общественного совета (общественных советов):

состав общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры и туризма Астраханской области утверждён решением Общественной Палаты Астраханской области от 27.03.2018 №3

1. Орлов Николай Владимирович, председатель Астраханской региональной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» (по согласованию)
2. Воцинская Валентина Николаевна, заместитель председателя Астраханского областного Совета ветеранов (по согласованию)
3. Романов Александр Яковлевич – председатель Астраханской областной организации общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена трудового красного знамени общество слепых» (по согласованию)
4. Махонина Юлия Александровна - член Астраханской региональной организации общероссийской общественной организации профсоюза работников образования (по согласованию)
5. Беляева Наталья Николаевна председатель Астраханской общественной организации «Лига защитников потребителей» (по согласованию)

Аналогично составы советов по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального уровня

утверждены Общественными советами районных муниципальных образований в соответствии с действующим законодательством

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий

оказания услуг организациями культуры Астраханской области (далее - операторы):

- государственное бюджетное образовательное учреждение Астраханской области дополнительного профессионального образования «Центр мониторинга в образовании», контракт от 13.02.2019 № 17/19 по проведению мониторинга « Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области»

- федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования « Астраханский государственный университет», заключившее в 2019 году 41 договор с муниципальными образованиями Астраханской области

объем финансовых средств, выделенных на работу операторов по отрасли культуры Астраханской области:

- 1 договор с министерством культуры и туризма АО на сумму 40 000 рублей
- 41 договор с муниципалитетами АО на сумму 144 100 рублей.

4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества

охват в процентах от общего количества организаций культуры Астраханской области в 2019 году:

- в 2019 г. была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг всех **16-ти** подлежащих оценке качества государственных организаций культуры, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области и **47** муниципальных организаций культуры Ахтубинского, Енотаевского, Харабалинского и Приволжского районов Астраханской области, что составляет **63%** от всего количества организаций культуры, расположенных на территории Астраханской области и подлежащих независимой оценке качества.

планируемый охват организаций культуры АО независимой оценкой качества на период 2020 года:

- для достижения в **2019-2020гг. 100%** охвата независимой оценкой качества условий оказания услуг всех организаций культуры, расположенных на территории Астраханской области и подлежащих независимой оценке качества, в 2020 году планируется провести НОК **36** муниципальных учреждений культуры.

значение показателя "Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы", предусмотренного перечнем показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. N 548 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации", по сфере культуры Астраханской области:

В 2015-2017 достигнут 100% показатель охвата независимой оценкой всех подлежащих независимой оценке качества организаций культуры, расположенных на территории Астраханской области. В 2018 году по решению общественного совета по независимой оценке качества при министерстве культуры и туризма Астраханской области оценка качества организаций культуры не проводилась. За период 2019- 2020 гг. будет достигнут установленный Указом Президента РФ от 14.11.2017г.№548 показатель охвата организаций культуры независимой оценкой качества: в 2019 году проведена оценка 63-х учреждений, в 2020 – будет оценено 36 муниципальных учреждений культуры, что составит 99 организаций культуры, расположенных на территории Астраханской области или 100% всех организаций культуры, подлежащих независимой оценке.

наибольшее количество баллов набрали следующие организации культуры, расположенные на территории Астраханской области:

- 1 муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бахэт» МО «Приволжский район» - **96,86**
- 2 государственное автономное учреждение культуры Астраханской области «Астраханская государственная филармония» - **94,80**
- 3 государственное автономное учреждение культуры Астраханской области «Астраханский театр юного зрителя» - **94,55**

наименьшее количество баллов набрали следующие организации культуры:

1. муниципальное казённое учреждение культуры « Ленинский Сельский Дом культуры» Табун-Аральского сельсовета Енотаевского района АО – **52,9**
2. муниципальное казённое учреждение культуры « Дом культуры» Тамбовского сельсовета Харабалинского района АО - **57,8**

5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры АО:

В министерство культуры и туризма Астраханской области общественным советом по независимой оценке качества при министерстве культуры и туризма Астраханской области в соответствии с принятым решением от

31.05.2019г., представлены результаты НОК по государственным организациям культуры, подведомственным министерству. Исходя из установленной 100-балльной шкалы независимой оценки, средний балл по государственным учреждениям культуры Астраханской области составляет 92,5 . Наилучших результатов по условиям оказания услуг добились: Астраханская государственная филармония и Областная детская библиотека. Также в протоколе общественного совета при министерстве культуры и туризма Астраханской области отмечается, что респондентами независимой оценки указаны положительные изменения в улучшении условий оказания услуг для лиц с ограничениями здоровья (инвалидов), информированности населения о предоставлении услуг.

Анализ протоколов общественных советов при районных муниципальных образованиях позволяет сделать вывод о повышении уровня доброжелательности, вежливости в учреждениях культуры муниципального уровня.

численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах :

Более 13,5 тыс. человек участвовало в анкетировании и социологических опросах при проведении НОК условий оказания услуг организациями культуры регионального и муниципального уровней Астраханской области

основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества по отрасли культуры:

Основными недостатками, выявленными в ходе проведения НОК в организациях культуры, расположенных на территории Астраханской области являются:

- доступность услуг для инвалидов
- недостаточная развитость системы онлайн-бронирования билетов
- тепловой режим в ряде муниципальных организациях культуры Астраханской области
- в некоторых муниципальных учреждениях состояние санитарных узлов.

Соответственно предложения общественных советов в адрес органов исполнительной власти государственного и муниципального уровня, руководителей учреждений культуры, акцентируются на вышеизложенных проблемах.

6.Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки качества:

Распоряжением министерства культуры и туризма Астраханской области от 27.08.2019 №296-р «Об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными организациями культуры Астраханской области в 2019 году» утверждены планы по улучшению условий оказания услуг государственными организациями культуры до

2021г. Аналогичные документы приняты муниципальными органами власти. Данные нормативно-правовые акты размещены на сайтах органов исполнительной власти и федеральном сайте bus.gov.ru.

Один раз в квартал информация об исполнении планов по улучшению условий оказания услуг организациями культуры предоставляется в соответствующий орган исполнительной власти.

принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц

Распоряжением министерства культуры и туризма Астраханской области (далее-министерство) от 27.08.2019 №296-р вменено руководителям структурных подразделений министерства при оценке эффективности деятельности руководителей организаций культуры учитывать результаты независимой оценки качества условий оказания услуг. Данное положение применяется при установлении поощрительных надбавок и премий руководителям учреждений культуры. Аналогичные решения в сфере культуры принимаются муниципалитетами Астраханской области.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

Для активного участия населения в независимой оценке качества условий оказания услуг в холлах и вестибюлях организаций культуры размещены информационные стенды и ролл-апы, в ряде учреждений осуществляются голосовые сообщения перед мероприятиями. Для электронного голосования в учреждениях культуры Астраханской области внедрена система «Оцени.Онлайн». Для популяризации официального сайта для размещения информации по независимой оценке качества условий оказания услуг (bus.gov.ru.) на сайтах министерства культуры и туризма АО и учреждений размещены баннеры.

По результатам проведённой независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Астраханской области в 2017 году, были разработаны планы по устранению недостатков и улучшению работы по оказанию услуг учреждениями культуры АО. Информация об устранении недостатков своевременно размещена на сайтах учреждений культуры и сайте министерства культуры и туризма Астраханской области. В результате проведённых мероприятий был откорректирован режим работы указанных учреждений культуры, улучшен тепловой режим, устранены недостатки в работе касс. В ряде учреждений культуры устроены пандусы, приобретены подъёмники для инвалидов, внедрена система онлайн-бронирования билетов, улучшена работа гардеробов и буфетов.