



ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ
Администрации муниципального
образования Динской район
Краснодарского край
353200, ст. Динская, ул. Красная 53
тел 6-27-51
эл.почта :dinskadmin@mail.ru

Директору БУК МО Динской район
«Межпоселенческая библиотека»
Т.Ю. Скиба

от 31.03.2026 № 151/1

О результатах проведения
независимой оценки

Уважаемая Татьяна Юрьевна!

Сообщаем Вам результаты независимой оценки качества оказания услуг БУК МО Динской район «Межпоселенческая библиотека» проведенной в соответствии со ст. 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10 1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и сформированные Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Динской район.

Сбор и обобщение информации по учреждениям культуры проводилось организацией-оператором ООО «Электронный ресурсный центр» по условиям муниципального контракта за счет средств муниципального образования Динской район в 2020 году. Для оценки учреждения о качестве услуг учреждения были опрошены более 600 респондентов.

Оценка проводилась по 5 критериям:

- открытости и доступности информации об организации;
- комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее представления;
- доступности услуг для инвалидов;
- доброжелательности, вежливости работников организации;
- удовлетворенности условиями оказания услуг.

Результаты независимой оценки в итоговом рейтинге оценивались по 100 – бальной шкале.

В общем рейтинге среди 21 учреждения культуры муниципального образования Динской район, по которым проводилась независимая оценка (в общем итоге всех критериев оценки), БУК МО Динской район «Межпоселенческая библиотека» было занято 1 место, с итоговым значением баллов 88,38.

При этом в части оценки каждого из критериев учреждением были достигнуты следующие показатели:

1.Критерий открытости и доступности информации об организации:

- по показателю 1.1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами – **100,0 баллов.**

- по показателю 1.1.2 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:- **90 баллов;**

- по показателю 1.2.1 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- **100,0 баллов;**

- по показателю 1.3.1 «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации»:- **97,76 балла;**

- по показателю 1.3.2 «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»:- **93,13 балла.**

Итоговый рейтинг организаций по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации» МБУ БУК МО Динской район «Межпоселенческая библиотека» - 96,68 баллов;

Вывод: на момент проведения независимой оценки качества услуг у БУК МО Динской район «Межпоселенческая библиотека» на собственном сайте размещена недостаточная информация.

Предложение:

1. Для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждению организовать создание и ведение собственного официального сайта.

2. Привести в соответствие информацию в сети «Интернет» о деятельности всех организаций, размещенную на сайте администрации сельского поселения и на официальном сайте организации, порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сфере культуры в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 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».

3. Формировать у получателей услуг потребность в использовании сайтов организации как полноценного источника информации о его деятельности, путем размещения актуальной информации о проводимых конкурсах, мероприятиях, и т.п.

4. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайте.

5. Обеспечить на официальном сайте организации полную информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

6. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организации.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг:

- по показателю 2.1.1 «Наличие в организации комфортных условий предоставления услуг»- **100,0 баллов;**

- по показателю 2.2.1 «Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг»:- **85,46 баллов;**

Итоговый рейтинг организаций по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»: - 92,73 баллов;

Вывод: В целом рекомендуется создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг по всем организациям, осуществляющим деятельность в сфере культуры.

Разместить информацию о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

3. Критерий доступности услуг для инвалидов:

- по показателю 3.1.1 «Наличие оборудования территории, прилегающей к зданиям организации и помещений с учетом доступности для инвалидов»:- **40,0 баллов;**

- по показателю 3.2.1 «Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими оборудованием территории, прилегающей к зданиям организации и помещений с учетом доступности для инвалидов»:- **40 баллов;**

- по показателю 3.3.1 «Удовлетворенность доступностью для инвалидов»:- **93,93 баллов;**

Итоговый рейтинг организаций по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:- 56,18 баллов;

Предложение: Создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по всем организациям, которые осуществляют деятельность в сфере культуры.

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

- по показателю 4.1.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»: – **97,92 балла**;

- по показателю 4.2.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» - **98,56 баллов**;

- по показателю 4.3.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия»: - **98,08 баллов**;

Итоговый рейтинг организаций по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»: – 98,21 балла;

Предложение:

Создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации по всем организациям, осуществляющим деятельность в сфере культуры.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

- по показателю 5.1.1 «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым»- **98,56 балла**;

- по показателю 5.2.1 «Удовлетворенность удобством графика работы организации»: - **98,96 баллов**;

- по показателю 5.3.1 «Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации»: - **98,24 балла**;

Итоговый рейтинг организаций по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: - 98,08 баллов;

Предложение:

Создать условия для увеличения до 100% доли удовлетворенности условиями осуществления деятельности в организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры.

Заключение.

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг показала основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, среди которых необходимо следует отметить следующее:

1. Отсутствие на момент проведения независимой оценки качества услуг своего сайта у БУК МО Динской район «Межпоселенческая библиотека».

Информация об учреждении культуры расположена на сайте администрации сельского поселения.

2. Недостаток оформления информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте администрации сельского поселения, не в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 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. Недостаточность условий для предоставления услуг для лиц с ОВЗ и инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации на сайте.

4. Отсутствие информации о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

Итоговые предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры.

- для более полного информационного раскрытия деятельности и услуг организовать создание и ведение собственного официального сайта;

- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, и выработать меры по их повышению;

- обеспечить наличие на официальном сайте учреждения культуры актуального пакета нормативных документов без необходимости перехода пользователя на сторонние сайты для их просмотра;

- использовать системный подход к формированию информации о структурных подразделениях учреждения культуры, что упростит пользователям услуг поиск сведений о деятельности, режиме работы, контактах, услугах и другой необходимой им информации;

- обеспечить работу электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также электронных сервисов для получения консультаций по оказываемым услугам;

- совершенствовать работу сайта учреждения культуры, определив периодичность обновления и график представления достоверной, полной и актуальной информации о деятельности и услугах;

- повышать комфортность условий получения услуг организации лицами с ОВЗ и инвалидами;

- активизировать взаимодействие с получателями услуг и формирование у потребителей привычки получения информации на сайтах и стендах организаций, создавая положительный имидж организации сферы культуры.

Учреждению культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов, способствовать воспитанию информационной культуры у получателей услуг.

Также доводим до Вашего сведения предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг, высказанные пользователями услуг учреждения (редакция авторов сохраняется):

БУК МО Динской район «Межпоселенческая библиотека»

Проведение ремонта помещения
Мало периодических печатных изданий.
Можно сделать косметический ремонт.
Мало новых книг
Почему на 13.07.2020 детская библиотека до сих пор не работает. ?
Wi-Fi
Снять ограничения
Обновить фонд книг
Сделать ремонт
Новая мебель нужна. Освещение поярче.
Обновить интерьер. Сделать современный ремонт
Удобные стеллажи
Ремонт
Новая мебель нужна
Вай фай
Увеличить книжный фонд
Компьютеры для читателей
Продажа канцтоваров
Нужно хорошее освещение и стеллажи
Создать комфорт для посетителей. Поэтому в библиотеке нужны кресла, диван, журнальный столик. Хочется библиотеку содержащую не только книжные, но и электронные фонды, имеющую доступ в сеть Интернет, выход к российским и мировым информационным ресурсам.
Ремонт помещения
Новые удобные стеллажи и больше света. Сплит.
Побольше новых книг
Зона отдыха для читателей
Новая мебель, современный ремонт
Сделать ремонт внутренних помещений, поменять окна, добавить батареи. Зимой холодно.
Сделать ремонт
Поменять мебель, сделать ремонт
Все замечательно, все устраивает, все запросы выполняются оперативно
Больше новых книг
Ремонт библиотеки, больше новых современных авторов
Ремонт помещений, новая уютная мебель
доступ в интернет
Больше новых книг
Сделать хорошее освещение. Туалет для посетителей
Место отдыха организовать
Сделать ремонт. Купить новую мебель
Побольше книг новых
Побольше света в помещении
Купить удобные стеллажи. Побольше стульев и столов на абонементе и освещение нормальное
Сделать ремонт в библиотеке
Ремонт помещения
Требуется капитальный ремонт, помещений.

Сделать туалет для читателей
Проведение ремонта помещений
Оснащение библиотеки современным библиотечным оборудованием
Увеличение фонда библиотеки
Закупать больше новых книг
Проведение ремонта здания
Сделать капитальный ремонт
Побольше новых книг
побольше новых книг
нужна зона отдыха
оформить уголок для детей пока родители выбирают книги
ремонт здания
новых книг побольше
нужен туалет для читателей
новую мебель - удобные стеллажи и освещение
вай фай
мягкие кресла
обновить интерьер
побольше света на абонементе
создать для читателей зону отдыха и туалетную комнату
Улучшение материально-технической базы учреждения
Приобретение новой мебели
Ремонт залов, новые книги
Помещения библиотеки нуждаются в современном ремонте и мебели
Ремонт крыши
Наличие парковки, ремонт
Ремонт и новый интерьер
Ремонт
Новая мебель и освещение

Направляем Вам аналитический отчёт по результатам независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры на территории муниципального образования Динской район (прилагается). В соответствии с 4.1.5. Распоряжения Министерства культуры РФ от 18 декабря 2020 г. N Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" Вам необходимо в срок до **01.06.2021** подготовить для утверждения план по устранению недостатков выявленных в ходе независимой оценки качества учреждения культуры БУК МО Динской район «Межпоселенческая библиотека» (в 2-х экземплярах, один экземпляр - для отдела культуры). Данный план с утвержденными сроками необходимо выполнить в текущем году.

В соответствии со ст.36. Закон РФ от 9 октября 1992 г. N 3612-I "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями и дополнениями) руководители муниципальных организаций культуры несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с трудовым законодательством. В трудовых договорах с руководителями указанных организаций культуры в показатели эффективности работы руководителей включаются результаты независимой оценки качества условий оказания

услуг организациями культуры и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры учитываются при оценке эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления.

Начальник отдела культуры

И.В.Данилина

Д.В. Синдей
6-27-51