

**Сводные предложения  
по улучшению качества оказания услуг  
по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальными учреждениями муниципального образования Апшеронский  
район в сфере культуры в 2023 году**

На основе отчета оператора Общественным советом разработаны сводные предложения по улучшению качества условий предоставления услуг учреждениями культуры с учетом выявленных недостатков по учреждениям, в отношении которых проводилась НОК в 2023 году, в частности:

***Предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»***

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры на информационном стендах в помещениях организаций.

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организаций в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» 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"

3. Для обеспечения наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

***Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»:***

1. Обеспечить в организации 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:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

- иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти

- доступностью записи на получение услуги на официальном сайте организации посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

***Предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»***

1. Оборудовать помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организациях.

2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организаций культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

С учетом предложений, **отмеченных респондентами**, получателями услуг организаций культуры, членами Общественного совета выработаны следующие более детальные предложения, направленные на повышение качества условий оказания услуг и удовлетворенности граждан организациям культуры:

№ п/п	Наименование организации	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций
1.	Муниципальное казенное учреждение «Социально культурное объединение» Черниговского сельского поселения Апшеронского района	<p><b>По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации"</b></p> <p>Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"</p> <p>На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.</p>	<p><b>Разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:</b></p> <p>- сведения об учредителе/учредителях</p> <p>- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей</p> <p>- адрес сайта учредителя/учредителей</p> <p>- свидетельство о государственной регистрации</p> <p>- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя</p> <p>- положения о филиалах и представительствах</p> <p>- материально-техническое обеспечение предоставления услуг</p> <p>Обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>

2

Муниципальное  
казенное  
учреждение  
«Городской кино-  
досуговый центр  
Апшеронск»

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов"**

<p>Помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, <b>в частности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры</li> </ul>	<p>Необходимо обеспечить следующие условия доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры</li> </ul>
--	--

<p>В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, <b>в частности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> </ul>	<p>Необходимо обеспечить в организации следующие условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> </ul>
--	---

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации"**

<p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, составила менее 100% (99%)</p>	<p>Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры</p>
--	---

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов"**

<p>В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, <b>в частности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сменные кресла-коляски</li> </ul>	<p>Необходимо обеспечить следующие условия доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сменные кресла-коляски</li> </ul>
--	--

<p>В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, <b>в частности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность</li> </ul>	<p>Необходимо обеспечить в организации следующие условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> </ul>
--	---

3

Муниципальное казенное учреждение «Культуры, библиотечного обслуживания и туризма» Нижегородского сельского поселения

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

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации"**

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:

- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)

Необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

<p>объёме предоставляемых услуг)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события</li> <li>- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг</li> <li>- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)</li> </ul>	
<p>На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>
<p><b>По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов"</b></p>	
<p>помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>- сменные кресла-коляски</li> <li>- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры</li> </ul>	<p>Необходимо обеспечить следующие условия доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>- сменные кресла-коляски</li> <li>- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры</li> </ul>
<p>В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и</li> </ul>	<p>Необходимо обеспечить в организации следующие условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</li> </ul>

	<p>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)</p>	<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p>4</p>	<p><b>Муниципальное казённое учреждение «Социальное культурное объединение Куринского сельского поселения Апшеронского района</b></p> <p>–</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дата создания организации культуры</li> <li>- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная</li> </ul>	<p><b>По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации"</b></p> <p>Необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дата создания организации культуры</li> <li>- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> </ul>

5

Муниципальное казенное учреждение «Социально культурное объединение» Тверского сельского поселения Апшеронского района

смета (информация об объеме предоставляемых услуг)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, **в частности:**  
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:  
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, **в частности:**  
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Необходимо обеспечить в организации следующие условия:  
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации"**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, **в частности:**  
- дата создания организации культуры  
- сведения об учредителе/учредителях  
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей  
- адрес сайта учредителя/учредителей  
- свидетельство о государственной регистрации  
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя  
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг  
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном

<p>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", <b>в частности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дата создания организации культуры</li> <li>- сведения об учредителе/учредителях</li> <li>- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей</li> <li>- адрес сайта учредителя/учредителей</li> <li>- свидетельство о государственной регистрации</li> <li>- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя</li> <li>- материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного <b>в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)</b></li> </ul>	<p>законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)</p>
<p>На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, <b>в частности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>

гиперссылки на нее)	
По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":	
В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, <b>в частности:</b> - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры	Необходимо обеспечить следующие условия доступности: - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры
В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, <b>в частности:</b> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - 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	Необходимо обеспечить в организации следующие условия: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - 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

Обобщив результаты проведенной НОК и пожелания потребителей услуг, можно дать следующие рекомендации для учреждений культуры.

1. Провести самообследование полноты представления информации на сайте, по его результатам переформатировать структуру и содержание разделов, вкладок на сайте с целью устранения переизбытка или восполнения дефицита информации.

2. Проверить правильность наименования и соблюдение требований расположения всех подразделов раздела.

3. Проверить наличие в каждом подразделе необходимого объема информации и документов.

4. Проводить системную работу по созданию условий для предоставления услуг инвалидам и людям с ОВЗ.

5. Создать раздел (страницу) на сайте организации для размещения информации о деятельности организации культуры по работе с людьми с ОВЗ и инвалидами.

6. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг организацией.

7. Создать возможность (особенно для удаленных организаций культуры) доступа в сеть Интернет и возможность создания собственного сайта.

Основными направлениями улучшения интегральных показателей являются:

- обновление материально-технической базы организаций культуры;
- совершенствование работы сайтов организаций культуры;
- повышение комфортности условий предоставления услуг организациями культуры;
- повышение комфортности условий предоставления услуг организациями культуры инвалидам и людям с ОВЗ.

Председатель

А.П.Комарова