



**Администрация  
Тамбовской области  
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
И АРХИВНОГО ДЕЛА  
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, 76, г. Тамбов, 392000

Тел. 79-02-62, факс 75-17-82

E-mail: [post@cult.tambov.gov.ru](mailto:post@cult.tambov.gov.ru)

ОКПО 77085099, ОГРН 1066829009675

ИНН 6829019043, КПП 682901001

16.01.2020 № 23.01-20/38

на №

от

Заместителю главы администрации  
Пичаевского района

О.В.Горбачевой

О результатах проведения  
независимой оценки за 2019 год

Управление культуры и архивного дела области (далее - управление) сообщает.

29 ноября 2019 года организация-оператор, уполномоченная проводить независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка) в соответствии с государственным контрактом завершила работу по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Тамбовской области.

06 декабря 2019 года результаты проведения независимой оценки рассмотрены на заседании Общественного совета при управлении по проведению независимой оценки (далее – Общественный совет). По итогам заседания разработаны рекомендации по повышению качества работы организаций культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, с учетом выводов и предложений по совершенствованию деятельности учреждений культуры поступивших от организации-оператора. Рекомендации утверждены протоколом заседания Общественного совета.

С дополнительной информацией по вопросам проведения независимой оценки можно ознакомиться на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях ([bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)) и на официальном сайте управления (<http://cult.tmbreg.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva/-/obshhestvennyj-sovet-pri-upravlenii.html>).

Также сообщаем, что на заседании Общественного совета было принято решение рекомендовать органам, осуществляющим функции и полномочия учредителя, рассмотреть вопрос о поощрении руководителей (работников) 18 учреждений культуры, набравших максимальные значения в рейтинге. В число этих учреждений, в том числе вошло муниципальное

бюджетное учреждение культуры «Пичаевский районный Дом культуры».

Учитывая вышеизложенное, направляем в Ваш адрес информацию об итогах проведения в 2019 году независимой оценки, в части касающейся отдельных учреждений культуры Пичаевского района. Кроме того, просим направить в адрес управления (deloorg@cult.tambov.gov.ru) **не позднее 28.02.2020** информацию о принятом решении по поощрению, с указанием его формы и вида, руководителей (работников) муниципального бюджетного учреждения культуры «Пичаевский районный Дом культуры».

Приложение: 3 л. в 1 экз.

Начальник управления



Ю.Н.Голубев



## **Информация об итогах проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Пичаевского района**

### **1. Общие вопросы**

Итоги проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными учреждениями культуры Пичаевского района представлены следующим образом.

Сбор и обобщение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг в двух организациях культуры Пичаевского района были осуществлены организацией – оператором Автономной некоммерческой организацией «Центр поддержки туризма «Моя провинция».

В 2019 году проведена независимая оценка качества условий оказания услуг:

МБУК «Пичаевский районный Дом культуры»;

МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотека Пичаевского района».

Сбор и обобщение информации о качестве оказания услуг организаций осуществлялся по следующим направлениям:

анализ официальных сайтов;

изучение анкет, заполненных посетителями;

звонки в учреждения в целях получить информацию о предоставляемой услуге;

личное посещение с изучением информационных стендов, мест информирования населения о предоставляемых услугах и, непосредственно, места оказания услуг.

По итогам полученных результатов осуществлен и представлен итоговый рейтинг организаций. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает организация в общем рейтинге. **(Итоговый рейтинг организаций культуры Пичаевского района прилагается).**

### **2. Проведение оценки качества**

2.1. При оценке учреждения МБУК «Пичаевский районный Дом культуры» была проведена «контрольная закупка» в виде телефонного звонка с просьбой сообщить о времени и месте концертов и других мероприятий. Услуга предоставлена в полной мере, дана исчерпывающая информация.

В ходе оценки качества оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Пичаевский районный Дом культуры» (в общей сложности заполнено и обработано 508 анкет).

По итогам обработки анкет, а также на основании анализа официального сайта и информационного стенда, в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» были получены следующие результаты.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 84,6 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,5 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 86 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 99,6 балла из 100 возможных.

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

Итого, общая степень соответствия услуг МБУК «Пичаевский районный Дом культуры» установленным требованиям по всем критериям составила 469,7 балла, т.е. 93,94 %.



2.2. В ходе оценки качества оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотека Пичаевского района» (в общей сложности заполнено и обработано 509 анкет).

По итогам обработки анкет, а также на основании анализа официального сайта и информационного стенда, в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» были получены следующие результаты.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 93,2 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,5 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 38 баллов из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 98,4 балла из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,3 балла из 100 возможных.

Итого, общая степень соответствия услуг МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотека Пичаевского района» установленным требованиям по всем критериям составила 427,4 балла, т.е. 85,48 %.

### 3. Рекомендации Общественного совета

По результатам независимой оценки и в целях повышения качества деятельности учреждений культуры Общественный совет решил рекомендовать:

#### **МБУК «Пичаевский районный Дом культуры»:**

1. Создать и улучшить условия доступности услуг для маломобильных групп населения, в том числе создать безбарьерный доступ входных групп в соответствии с п. 5.1.12 и 6.1.6 СП 59 13330 2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;

2. Проработать вопрос по организации автостоянки для посетителей.

#### **МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотека Пичаевского района»:**

1. Создать и улучшить условия доступности услуг для маломобильных групп населения, в том числе создать безбарьерный доступ входных групп в соответствии с п. 5.1.12 и 6.1.6 СП 59 13330 2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;

2. В рамках реализации пункта 1 настоящих рекомендаций переоборудовать ливневый сток для обеспечения доступности услуг для маломобильных групп населения.

**Итоговый рейтинг  
организаций культуры Пичаевского района**

Место в рейтинге организаций культуры Тамбовской области, проходивших процедуру независимой оценки*	Итоговая оценка по совокупности общих критериев (%)	Итоговая оценка по совокупности общих критериев (%)
12	93,94	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пичаевский районный Дом культуры»
33	85,48	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Пичаевского района»

\* В 2019 году проводилась процедура независимой оценки в отношении 42 организаций культуры, расположенных на территории Тамбовской области