Информация

по проведению независимой оценки, качества условий предоставления услуг организациями отрасли «Культура» в 2019 году на территории Костромской области

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры проводится в соответствии с постановлением администрации Костромской области от 8 апреля 2014 года № 130-а (в ред. от 10.04.2019 № 104-а) «Об утверждении государственной программы «Развитие государственной программы «Развитие культуры туризма Костромской области» и Приказом департамента культуры Костромской области от 18 мая 2018 года № 68 «О создании общественного совета при департаменте культуры Костромской области по независимой оценке качества подведомственных государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры».

Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (7 человек), сформирован в соответствии с письмом Общественной палаты Костромской области от № 5/01-04/62/1 от 26 марта 2018 года (приказ департамента культуры Костромской области от 18 мая 2018 года).

Общественный совет определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, разрабатывает предложения по улучшению их деятельности и др.

 В 2019 году между департаментом культуры Костромской области и ООО Исследовательский центр «НОВИ» (г. Орел, директор Киркова Людмила Леонидовна) (далее - оператор) заключен государственный контракт № 2 от 06.05.2019 по проведению независимой оценки качества областных учреждений отрасли «Культура». Срок действия указанного контракта с момента подписания и до 31 декабря 2019 года.

В перечень областных учреждений, подведомственных департаменту культуры Костромской области проходящих независимую оценку в 2019 году входят 10 учреждений культуры: ОГКУК «Библиотека - центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению», ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека», ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара», ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник», ОГБУК «Концертно – выставочный центр «Губернский»,ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»,ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна», ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им. А.Н. Островского», ОГБУК «Костромской областной театр кукол», ОГБУК «Областной Дом народного творчества».

 Оператором осуществляется проведение независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями отрасли «Культура» по критериям:

1. открытость и доступность информации об организации культуры;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
4. удовлетворенность условиями оказания услуг,

5. доступность услуг для инвалидов.

По результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг сообщаю следующее:

 наибольшее количество баллов набрала ОГКУК «Библиотека – центр культурно – просветительской и информационной работы инвалидов по зрению» - 99,8 баллов; **(1 место в рейтинге)**

ОГБУК «ОДНТ» - 99,2 баллов; **(2 место в рейтинге) (18 место в рейтинге среди субъектов РФ «Культурно – досуговые организации»)**

ОГБУК «КВЦ «Губернский» - 99,2 баллов; **(2 место в рейтинге) (18 место в рейтинге среди субъектов РФ «Культурно – досуговые организации»)**

ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна» - 97,2 баллов; **(3 место в рейтинге)**

ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им. А.Н. Островского» - 96,1 баллов; (4 место в рейтинге)

ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи им А. Гайдара» - 93,8 баллов; (5 место в рейтинге)

ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека» - 93,0 балла; (6 место в рейтинге)

ОГБУК «Государственная филармония Костромской области» - 92,0 балла; (7 место в рейтинге)

ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей - заповедник» - 90,3 баллов; (8 место в рейтинге)

ОГБУК «»Костромской областной театр кукол» - 80,3 балла; (9 место в рейтинге).

**Средний балл по государственным учреждениям культуры: 94,0.**

Всего было опрошено 4 543 респондентов.

По критерию «Открытость и доступность информации»: средний балл – 91,4;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование учреждения | Количество баллов |
| 1 | ОГКУК «Библиотека – центр культурно – просветительской и информационной работы инвалидов по зрению»  | 96,5 |
| 2 | ОГБУК «ОДНТ»  | 96,3 |
| 3 | ОГБУК «КВЦ «Губернский»  | 95,9 |
| 4 | ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»  | 93,0 |
| 5 | ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им. А.Н. Островского»  | 81,0 |
| 6 | ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи им А. Гайдара»  | 94,2 |
| 7 | ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека»  | 93,8 |
| 8 | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»  | 92,7 |
| 9 | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей - заповедник»  | 85,7 |
| 10 | ОГБУК «Костромской областной театр кукол» | 84,5 |

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»: средний балл – 95,6;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование учреждения | Количество баллов |
| 1 | ОГКУК «Библиотека – центр культурно – просветительской и информационной работы инвалидов по зрению»  | 100 |
| 2 | ОГБУК «ОДНТ»  | 99,9 |
| 3 | ОГБУК «КВЦ «Губернский»  | 100 |
| 4 | ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»  | 99,9 |
| 5 | ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им. А.Н. Островского»  | 90,5 |
| 6 | ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи им А. Гайдара»  | 100 |
| 7 | ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека»  | 100 |
| 8 | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»  | 85,9 |
| 9 | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей - заповедник»  | 99,6 |
| 10 | ОГБУК «Костромской областной театр кукол» | 80,3 |

По критерию «Доступность для инвалидов»: средний балл - 81,8;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование учреждения | Количество баллов |
| 1 | ОГКУК «Библиотека – центр культурно – просветительской и информационной работы инвалидов по зрению»  | 76,0 |
| 2 | ОГБУК «ОДНТ»  | 100 |
| 3 | ОГБУК «КВЦ «Губернский»  | 100 |
| 4 | ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»  | 93,5 |
| 5 | ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им. А.Н. Островского»  | 100 |
| 6 | ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи им А. Гайдара»  | 75,0 |
| 7 | ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека»  | 71,0 |
| 8 | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»  | 88,9 |
| 9 | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей - заповедник»  | 38,0 |
| 10 | ОГБУК «Костромской областной театр кукол» | 76,0 |

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников»: средний балл – 95,6;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование учреждения | Количество баллов |
| 1 | ОГКУК «Библиотека – центр культурно – просветительской и информационной работы инвалидов по зрению»  | 100 |
| 2 | ОГБУК «ОДНТ»  | 100 |
| 3 | ОГБУК «КВЦ «Губернский»  | 100 |
| 4 | ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»  | 99,9 |
| 5 | ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им. А.Н. Островского»  | 90,5 |
| 6 | ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи им А. Гайдара»  | 99,9 |
| 7 | ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека»  | 100 |
| 8 | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»  | 85,9 |
| 9 | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей - заповедник»  | 99,3 |
| 10 | ОГБУК «Костромской областной театр кукол» | 80,3 |

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: средний балл – 95,5;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование учреждения | Количество баллов |
| 1 | ОГКУК «Библиотека – центр культурно – просветительской и информационной работы инвалидов по зрению»  | 99,9 |
| 2 | ОГБУК «ОДНТ»  | 100 |
| 3 | ОГБУК «КВЦ «Губернский»  | 100 |
| 4 | ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»  | 99,8 |
| 5 | ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им. А.Н. Островского»  | 90,5 |
| 6 | ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи им А. Гайдара»  | 99,8 |
| 7 | ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека»  | 99,9 |
| 8 | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»  | 85,9 |
| 9 | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей - заповедник»  | 99,4 |
| 10 | ОГБУК «Костромской областной театр кукол» | 80,2 |

**По результатам проведения независимой оценки качества условий предоставления услуг в государственных учреждениях выявлены следующие недостатки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование учреждения | Основные замечания |
| 1 | ОГКУК «БЦКПИР»  | Привести в соответствие информацию, размещенную на официальном сайте учреждения: - решение учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;- копия лицензии на осуществление деятельности;Оборудовать помещения организации с учетом доступности для инвалидов:- наличие в учреждении кресла – коляски. |
| 2 | ОГБУК «ОДНТ»  | Привести в соответствие информацию, размещенную на официальном сайте учреждения: - копия лицензии на осуществление деятельности;- наличие на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»; |
| 3 | ОГБУК «КВЦ «Губернский»  | Привести в соответствие информацию, размещенную на официальном сайте учреждения: - копия лицензии на осуществление деятельности;- информация о материально – техническом обеспечении;- обеспечить тех. возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан либо ссылки на нее).Дублировать надписи знаками, выполненными шрифтом Брайля. |
| 4 | ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»  | Привести в соответствие информацию, размещенную на официальном сайте учреждения: - копия лицензии на осуществление деятельности;- информация о материально – технической базе;- копия лицензии на осуществление деятельности;-обеспечить тех. возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса или ссылки на нее).Довести долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью до 100 %. |
| 5 | ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им. А.Н. Островского»  | Привести в соответствие информацию, размещенную на официальном сайте учреждения: - свидетельство о государственной регистрации;-решение учредителя о создании организации культуры и назначения ее руководителя;-копия плана ФХД или бюджетной сметы;- информация о материально – техническом обеспечении;- копия лицензии на осуществление деятельности;- результаты НОК;- план по улучшению качества работы организации;-обеспечить тех. возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса или ссылки на нее).Дублировать надписи знаками, выполненными шрифтом Брайля.Довести долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью до 100 %. |
| 6 | ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи им А. Гайдара»  | Привести в соответствие информацию, размещенную на официальном сайте учреждения: - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, НПА, устанавливающих цены (тарифы);- копия лицензии на осуществление деятельности;- план по улучшению качества работы организации.Обеспечить комфортные условия получения услуг, в частности навигации внутри организации культуры. |
| 7 | ОГБУК «ОУНБ»  | Привести в соответствие информацию, размещенную на официальном сайте учреждения: - информация о материально – техническом обеспечении;- копия лицензии на осуществление деятельности;- обеспечить функционирование на официальном сайте учреждения раздела «Часто задаваемые вопросы».Обеспечить комфортные условия получения услуг, в частности навигации внутри организации культуры.- наличие в учреждении кресла – коляски. |
| 8 | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»  | Привести в соответствие информацию, размещенную на официальном сайте учреждения: - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, НПА, устанавливающих цены (тарифы);- копия плана ФХД или бюджетной сметы;- информация о материально – техническом обеспечении;- копия лицензии на осуществление деятельности;- копия устава организации культуры.Дублировать надписи знаками, выполненными шрифтом Брайля. |
| 9 | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей - заповедник»  | Привести в соответствие информацию, размещенную на официальном сайте учреждения: - положение о филиалах и представительствах;- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, НПА, устанавливающих цены (тарифы);- копия плана ФХД или бюджетной сметы;- информация о материально – техническом обеспечении;- копия лицензии на осуществление деятельности;- результаты НОК;- план по улучшению качества работы организации;Обеспечить комфортные условия получения услуг, в частности навигации внутри организации культуры.Довести долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью до 100 %. |
| 10 | ОГБУК «Костромской областной театр кукол» | Привести в соответствие информацию, размещенную на официальном сайте учреждения: - сведения об учредителе;- копия лицензии на осуществление деятельности;- обеспечить функционирование на официальном сайте учреждения раздела «Часто задаваемые вопросы»;-обеспечить тех. возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса или ссылки на нее).Обеспечить комфортные условия получения услуг, в частности навигации внутри организации культуры.- выделить автостоянку для инвалидов;- наличие в учреждении кресла – коляски.Довести долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью до 100 %. |

Все замечания направлены в подведомственные учреждения для их устранения. В соответствии с письмом Минкультуры России от 11.12.2019 № 445-01.1-39-ОЯ размещение плана по устранению недостатков, выявленных в результате НОК разместить на сайте базгов.ру в срок до 01.04.2020 года.

Информация

о размещении на официальном интернет портале базгов.ру

По состоянию на 04.02.2020 года на официальном интернет портале базгов.ру размещена следующая информация за 2019 год:

- информация об Общественном совете;

- информация об Операторе, осуществляющим проведение НОК за 2019 год;

- сведения об ответственных должностных лицах по всем параметрам;

- перечень учреждений, подлежащих НОК в 2019 году;

- публичный отчет за 2018 года (единый для ДТСЗН, ДККО, ДОН, Депздрава);

**Не размещена информация:**

**- в разделе «Общественные советы» протоколы;**

**- рассмотрение результатов НОК за 2018, 2019 гг;**

**- планы по устранению недостатков за 2018,2019 гг;**

Информация

 о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в муниципальных образованиях Костромской области

В 2019 году на территории Костромской области независимая оценка качества условий предоставления услуг организациями в сфере «Культура» проводилась в 56 муниципальных учреждениях культуры региона из 26 муниципальных образований Костромской области за исключением г. Нея и Нейским муниципальным районом (не выделено финансирование), г. Галич и Галичским муниципальным районом (охват проведения НОК за 2017-2018 гг. – 100%).

Операторами по проведению НОК в 2019 году на территории Костромской области являлись: ЧОУ ДПО «Бизнес - школа» - 48 учреждений культуры, ООО «Лаборатория диагностики и движения» - 1 муниципальное учреждение, КРОО «Костромская старина» - 5 муниципальных учреждений, пи Куприянова Т.В. – 2 муниципальных учреждения.

Наибольшее количество баллов по результатам независимой оценки качества условий предоставления услуг получили:

МКУК «Ильинский сельский дом культуры Самсоновского сельского поселения» - 95,8 баллов;

 МБУ «Централизованная библиотечная система г. Костромы» - 95,6 баллов;

МКУК «Центральная городская библиотека городского округа г. Буй» - 95,6 баллов;

МБУК «Культурно – концертный центр «Ветлужский» - 95,6 баллов;

МБУК «Межпоселенческий центр культуры и досуга» Октябрьского МР – 95,4 баллов;

МБУ «Возрождение» г. Кострома – 95,3 баллов;

Наименьшее количество баллов получили:

МКУК Краеведческий музей «Пыщугане» - 76,7 баллов;

МКУК «Культурно – досуговый центр Бакшеевского сельского поселения» - 78,6 баллов;

МУ ЦКМП «Диалог» г. Нерехта и Нерехтского муниципального района – 79,9 баллов;

В настоящее время, в муниципальных районах Костромской области ведется работа по разработке планов по устранению недостатков, выявленных в результате проведения НОК. Указанная информация будет размещена на сайте базгов.ру в срок до 01.04.2020 года.

**Рейтинг муниципальных образований Костромской области по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг, организациями культуры за 2019 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Муниципальное образование | Средний баллпо муниципальному образованию |
|  | Городской округ город Буй | 94,7 |
|  | Городской округ город Шарья | 94,2 |
|  | Сусанинский муниципальный район | 94,0 |
|  | Городской округ город Мантурово | 93,8 |
|  | Городской округ город Кострома | 93,6 |
|  | Городской округ город Волгореченск | 92,4 |
|  | Солигаличский муниципальный район | 91,1 |
|  | Макарьевский муниципальный район | 91,1 |
|  | Чухломский муниципальный район | 90,7 |
|  | Парфеньевский муниципальный район | 90,6 |
|  | Буйский муниципальный район | 90,6 |
|  | Антроповский муниципальный район | 90,5 |
|  | Красносельский муниципальный район | 90,5 |
|  | Павинский муниципальный район | 90,5 |
|  | Кологривский муниципальный район | 90,3 |
|  | Вохомский муниципальный район | 90,3 |
|  | Поназыревский муниципальный район | 90,2 |
|  | Пыщугский муниципальный район | 90,2 |
|  | Костромской муниципальный район | 90,1 |
|  | Островский муниципальный район | 90,0 |
|  | Октябрьский муниципальный район | 90,0 |
|  | Межевской муниципальный район | 89,7 |
|  | Кадыйский муниципальный район | 88,6 |
|  | Судиславский муниципальный район | 86,7 |
|  | Шарьинский муниципальный район | 83,7 |
|  | Муниципальный район город Нерехта и Нерехтский район | 80,0 |
|  | Муниципальный район город Нея и Нейский район | Не проводили |
|  | Галичский муниципальный район | Не проводили |
|  | Городской округ город Галич | Не проводили |

|  |  |
| --- | --- |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ** | **94,0** |

**Рейтинг муниципальных образований Костромской области по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг, организациями культуры за 2018 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Муниципальное образование | Средний баллпо муниципальному образованию |
|  | Городской округ город Кострома | 98,50 |
|  | Парфеньевский муниципальный район | 94,10 |
|  | Городской округ город Шарья | 93,24 |
|  | Городской округ город Буй  | 91,90 |
|  | Муниципальный район город Нея и Нейский район | 91,48 |
|  | Городской округ город Мантурово | 91,10 |
|  | Красносельский муниципальный район | 91,05 |
|  | Павинский муниципальный район | 91,00 |
|  | Октябрьский муниципальный район | 91,00 |
|  | Макарьевский муниципальный район | 90,95 |
|  | Городской округ город Волгореченск  | 90,90 |
|  | Пыщугский муниципальный район | 90,88 |
|  | Буйский муниципальный район | 90,55 |
|  | Чухломский муниципальный район | 90,50 |
|  | Межевской муниципальный район | 90,00 |
|  | Костромской муниципальный район  | 89,80 |
|  | Поназыревский муниципальный район | 89,75 |
|  | Островский муниципальный район | 89,65 |
|  | Городской округ город Галич  | 88,37 |
|  | Антроповский муниципальный район  | 88,30 |
|  | Сусанинский муниципальный район | 88,15 |
|  | Галичский муниципальный район | 86,77 |
|  | Судиславский муниципальный район | 86,73 |
|  | Солигаличский муниципальный район | 86,60 |
|  | Муниципальный район город Нерехта и Нерехтский район | 86,10 |
|  | Мантуровский муниципальный район | 84,80 |
|  | Кадыйский муниципальный район | 84,25 |
|  | Шарьинский муниципальный район | 83,70 |
|  | Кологривский муниципальный район | 83,20 |
|  | Вохомский муниципальный район | 80,75 |

|  |  |
| --- | --- |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ** | **89,14** |

**Рейтинг областных государственных учреждений культуры Костромской области по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры за 2018,2019 гг.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Место в рейтинге | Наименование учреждения | Итоговый балл за 2018 год | Итоговый балл за 2019 год |
|  | ОГБУК «Музей природы Костромской области» | 99,2 | - |
|  | ОГКУК «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 99,0 | 99,8 |
|  | ОГБУК «Областной дом народного творчества» | 98,9 | 99,2 |
|  | ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежиимени Аркадия Гайдара» | 98,2 | 93,8 |
|  | ОГБУК «Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского» | 97,9 | 96,1 |
|  | ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека» | 97,1 | 93,8 |
|  | ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 96,6 | 90,3 |
|  | ОГБУК «Костромской театр кукол» | 95,7 | 80,3 |
|  | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области» | 94,5 | 92,0 |
|  | ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна» | 94,5 | 97,2 |
|  | ОГБУК «Костромской архитектурно-этнографический и ландшафтный музей-заповедник «Костромская слобода» | 94,3 | - |
|  | ОГБУК «Концертно-выставочный центр «Губернский» | 90,6 | 99,2 |