

**ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЕТ
ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ АЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНА
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ДУДОРОВА АЛЕКСАНДРА НИКОЛАЕВИЧА
О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ
ЗА 2019 ГОД.**

1. Нормативные правовые акты Александровского района Владимирской области, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры:

- постановление Главы Александровского района «Об Общественном совете Александровского района Владимирской области» № 135 от 21.02.2017;

- решение Совета народных депутатов Александровского района «О назначении членов Общественного совета Александровского района Владимирской области» № 246 от 07.05.2018;

- постановление администрации Александровского района № 807 от 07.04.2017 «О создании Общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры и образования на территории Александровского района»;

- постановление Главы Александровского района «О назначении членов Общественного совета Александровского района Владимирской области» № 15-п от 15.05.2018;

- постановление администрации Александровского района № 1397 от 17.07.2018 «Об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования на территории Александровского района»;

- распоряжение администрации Александровского района от 04.09.2019 № 62 «Об операторе по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями и организациями культуры».

2. Информация об общественном совете (общественных советах) по проведению независимой оценки качества:

Общественный совет Александровского района (далее-Общественный совет) создан в соответствии с законодательством Российской Федерации. Положение об Общественном совете утверждено постановлением Главы Александровского района № 135 от 21.02.2017 «Об Общественном совете Александровского района Владимирской области».

Общественным советом Александровского района сформирован общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования (Протокол

заседания Общественного совета Александровского района №1 от 06.07.2018 г.)

Положение об общественном совете по проведению независимой оценки утверждено постановлением администрации Александровского района № 807 от 07.04.2017 «О создании Общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры и образования на территории Александровского района.

Основными задачами и функциями Общественных советов являются:

1. Определение перечней организаций в сфере культуры, в отношении которых проводится независимая оценка.

2. Участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта контракта, заключаемого с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее - организация-оператор).

3. Осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг в соответствующей сфере деятельности с учетом информации, представленной организацией-оператором.

4. Представление в администрацию Александровского района результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

5. Рассмотрение иных вопросов в рамках проведения независимой оценки качества условия оказания услуг организациями культуры, предусмотренных действующим законодательством.

Общественные советы имеют право:

1. Направлять в органы исполнительной власти Александровского района предложения и рекомендации в рамках реализации обозначенных выше задач и функций.

2. Запрашивать у структурных подразделений и учреждений администрации Александровского района необходимые для реализации функций сведения, за исключением сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну.

3. Привлекать к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, экспертного сообщества в сфере культуры для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества.

4. Приглашать на заседания представителей органов муниципальной власти, экспертного и профессионального сообществ, общественных организаций.

Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования на территории Александровского района:

- Багдасарян Армене Юриковна, член Александровской районной общественной организации «Общественно-культурный центр «Союз армян»;
- Белякова Ирина Павловна, член Владимирского регионального отделения Общероссийской общественной организации семей погибших защитников отечества;
- Епихин Владимир Георгиевич, председатель Александровского местного отделения Владимирской областной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское Ордена трудового Красного Знамени общество слепых»;
- Жильцова Людмила Сергеевна, член Владимирского областного Союза женщин;
- Кузнецов Владимир Александрович, член Александровского станичного казачьего общества;
- Маслова Светлана Александровна, член Общественной организации «Ветеранов войны, труда. Вооруженных Сил и правоохранительных органов Александровского района»;
- Холстов Владимир Алексеевич, член Общественной организации «Ветеранов войны в Афганистане и других военных конфликтов г. Александрова и Александровского района».

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее-организация-оператор):

Организация-оператор	Номер контракта	Объем финансовых средств, выделенных на работу с организацией-оператором
Муниципальное казенное учреждений «Центр бухгалтерского учета и методической работы системы образования Александровского района» (МКУ «ЦБУМР»)	Контракт № 16 от 06.09.2019 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условия оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центральная библиотечная система г. Александрова» для проведения независимой оценки в 2019г.	5 000,0 рублей.

организация-оператор утверждена распоряжением администрации Александровского района от 04.09.2019 № 62 «Об операторе по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями и организациями культуры».

4. Информация об организациях сферы культуры, подлежащих независимой оценке качества:

В 2019 году независимой оценкой качества охвачена 1 организация сферы культуры - 5,5 % от общего числа организаций, подлежащих независимой оценке качества. Такой организацией в 2019 году стало муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотечная система г. Александрова» (далее- МБУК «ЦБС г. Александрова»).

Итоговое значение показателя "Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы" для МБУК «ЦБС г. Александрова» в 2019 году составило **89,56 балла**.

Справочно: В 2020 году планируется проведение независимой оценкой качества в 17 учреждениях культуры Александровского района, что составляет 94,5% от общего числа учреждений культуры. В 2020 году будет обеспечен 100 % охват НОК организаций сферы культуры, расположенных на территории Александровского района.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры:

В ходе проведения независимой оценки качества в 2019 году в МБУК «ЦБС г. Александрова» опрошено 500 получателей услуг.

По итогам проведенного обследования организацией-оператором подготовлен отчет о качестве условий оказания услуг в МБУК «ЦБС г. Александрова». Отчет размещен на сайте Биз.^оу.ш в соответствии с нормами законодательства и в установленные сроки.

Основные результаты независимой оценки, основные недостатки и предложения Общественного совета:

Справочно: Критериями независимой оценки качества, на основании значений которых рассчитывался рейтинговый балл, являются: открытость и доступность информации об организации, комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы, удовлетворенность условиями оказания услуг. Каждый из обозначенных критериев оценивался по системе из нескольких показателей, которые утверждены приказами федеральных отраслевых ведомств.

В соответствии с протоколом № 2 от 10.10.2019 Общественный совет утвердил следующие результаты независимой оценки качества МБУК «ЦБС г. Александрова»:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации

культуры»-93,9

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»- 88
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»- 80
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»- 92,4
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг организацией культуры»- 92,4

Итоговый показатель: 89,56 баллов

В целом работа МБУК «ЦБС г. Александрова» оценена положительно - с достаточно высокими значениями показателей по доле получателей услуг довольных условиями их оказания, работой персонала и информационной открытостью учреждений.

При этом информационная открытость учреждений не в полной мере соответствует нормативно установленным требованиям (например, по опции функционирования на официальных сайтах дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с потребителями услуг). Кроме того, явной проблемной зоной является доступность услуг для инвалидов - как в части оборудования территорий, прилегающих к учреждениям, так и в части условий доступности внутри учреждений (самые низкие значения среди иных отраслей социальной сферы).

Для повышения качества предоставляемых МБУК «ЦБС г. Александрова» услуг потребители выделяют следующие зоны развития (в обобщенном виде):

- применение инновационных технологий в работе, выстраивание работы учреждений и реализуемых мероприятий с учетом актуальных потребностей, запросов и образа жизни молодого поколения,

- информирование о проводимых мероприятиях и их популяризация с применением современных каналов коммуникации (социальные сети), онлайн продажа услуг, повышение удобства интерфейсов сайтов учреждений,

- проведение комплексных ремонтных работ во всех зданиях учреждения культуры (фасады, раздвижки, гардеробные зоны, санузлы, обновление оборудования, неудовлетворительный температурный режим),

- повышение клиентоориентированности (парковочное пространство, приведение в благоприятный вид территорий учреждения, кулеры с водой, буфетное обслуживание),

- повышение условий доступности зданий (помещений) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, расширение спектра услуг, предоставляемых для различных возрастных групп,

- обновление штата учреждений квалифицированными сотрудниками.

Общественным советом обозначены следующие ключевые недостатки в работе МБУК «ЦБС г. Александрова», по результатам независимой

оценкой качества в сфере культуры, и предложения по улучшению их деятельности:

Описание недостатка	Предложения Общественного совета по улучшению деятельности МБУК «ЦБС г. Александра»	Принятые решения администрацией Александровского района и МКУ «Комитет по социальной политике Александровского района» (исполнитель функции учредителя в сфере культуры)
Потребность в ремонте зданий и помещений, входящих в МБУК «ЦБС г. Александра» (детская экологическая библиотека №2; библиотека семейного чтения №2; библиотека №3; библиотека №4; библиотека №5; библиотека №7 «Милосердие»)	Осуществить ремонт здания и помещения, входящих в состав данного учреждения культуры.	Предложения учтены в планах по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении МБУК «ЦБС г. Александра»
Недостаточный уровень доступности зданий и помещений для инвалидов	Проводить работы по улучшению доступности зданий учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья: установить пандусы, тактильную плитку, индукционную систему для слабослышащих, продублировать таблички шрифтом Брайля	

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

На основании результатов независимой оценки качества и

рекомендаций Общественного совета администрацией Александровского района разработан и утвержден План по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества (далее - План по устранению недостатков) для МБУК «ЦБС г. Александрова»

Об организации контроля за выполнением утвержденного Плана по устранению недостатков в сфере культуры:

- включение в план тематических проверок МКУ «КСП Александровского района» на 2019 год вопросов исполнения Плана по устранению недостатков;
- ежеквартальная отчетность МБУК «ЦБС г. Александрова» в адрес МКУ «КСП Александровского района» по исполнению Планов по устранению недостатков;

ежеквартальный мониторинг выполнения мероприятий по улучшению качества деятельности МБУК «ЦБС г. Александрова»

- ежегодная отчетность администрации Александровского района в адрес Департамента культуры администрации Владимирской области по реализации планов по устранению недостатков в течение 2019-2022 годов.

Справочно: МКУ «КСП Александровского района» исполняет функции и полномочия учредителя в отношении учреждений культуры г. Александрова Владимирской области, в соответствии с постановлением администрации Александровского района № 3072 от 27.12.2017 «Об осуществлении функций и полномочий учредителя в отношении муниципальных бюджетных учреждений культуры»

О принятых поощрительных мерах и дисциплинарных взысканиях в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц:

Директор МБУК «ЦБС г. Александрова», возглавляющий организацию сферы культуры, занявшую высокую строчку рейтинга по итогам независимой оценки качества, поощрен в соответствии с порядками применения выплат стимулирующего характера за показатели эффективности деятельности руководителей.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

Сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества

В целях максимального информирования граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества проведена следующая работа:

- гиперссылки на формы онлайн-опроса размещались на официальном сайте и страницах социальных сетей исполнительного органа власти Александровского района и организации сферы культуры;

- на системной основе проводились совещания с руководителями учреждений сферы культуры о проведении независимой оценки качества с размещением информации на официальном сайте и страницах социальных сетей исполнительного органа власти местного самоуправления и организаций сферы культуры;

- информация о проведении независимой оценки качества размещалась в виде объявлений на информационных стендах организации культуры и иных общедоступных (информационных) местах, распространялись памятки о возможности принять участие в оценке качества условий оказания социальных услуг.

Сведения о популяризации официального сайта для размещения информации о муниципальном учреждении культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт Учреждения), на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также: отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы.

На официальном сайте администрации Александровского района в разделе независимой оценки качества обеспечена возможность автоматического перехода на сайт Учреждения, сайт Биз.оу.ш в разделы «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями», «Список уполномоченных органов», «Справочник общественных советов», «Операторы».

Кроме того, информационные материалы о возможности оставить отзыв о работе организации на сайте МБУК «ЦБС г. Александрова» размещены на информационных стендах в помещениях организаций, на официальных сайтах исполнительных органов местного самоуправления.

В результате проведенной работы сайт МБУК «ЦБС г. Александрова» в 2019 году посетили 11 548 человека, против 9837 человек 8 2018 году.

Глава администрации

Александровского района



(подпись)

А.Н. Дудоров

(дата)