

**ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЕТ  
ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ АЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНА  
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
КУЗНЕЦОВОЙ АННЫ ВАСИЛЬЕВНЫ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ  
ЗА 2020 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 07.09.2020 № 67 «Об организации-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 Общественного совета 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.

*Общественный совет имеет 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»;

- Толстов Владимир Алексеевич, член Общественной организации «Ветеранов войны в Афганистане и других военных конфликтов Александра и Александровского района».

**3. Сведения об организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры (далее – организация-оператор):**

Организация-оператор	Номер контракта	Объем финансовых средств, выделенных на работу с организацией-оператором
Муниципальное казенное учреждение «Центр бухгалтерского учета и методической работы системы образования Александровского района» (МКУ «ЦБУМР»)	Контракт № 02 от 10.09.2019 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры	17 000,0 рублей.

Организация-оператор утверждена распоряжением администрации Александровского района от 07.09.2020 № 67 «Об организации-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 2020 году независимой оценкой качества охвачено 17 организаций культуры Александровского района – 94,5 % от общего числа организаций, подлежащих независимой оценке качества. В 2019 г. независимую оценку качества оказания услуг с результатом 89,56 балла прошло муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотечная система г. Александрова». Таким образом, на текущий год в соответствии с нормами законодательства Российской Федерации независимой оценкой качества было охвачено 100% организаций культуры района.

В 2020 году независимую оценку качества оказания услуг прошли следующие организации культуры: МБУК «Дом культуры «Юбилейный»; МБУК «ККЗ «Южный»; МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»; МБУК «Литературно-художественный музей Марины и Анастасии Цветаевых»; МБУК «Александровский городской парк культуры и отдыха им. 200-летия г. Александрова»; МБУК «Александровский центр ремесел»; МБУ «Городской Александровский муниципальный театр драмы»; МБУК «МЦБС Александровского района»; МБУК «Андреевский культурно - методический центр»; МБУК «Информационно-досуговый клуб» Каринского сельского поселения; МБУК «Досугово-информационный центр» Краснопламенского сельского поселения; МБУК "Следневский культурно-методический центр"; МБКДУ «Струнинский Дом культуры»; МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Струнино; МБУК «Дом культуры» г. Карабаново; МБУК «Карабановская городская библиотека им. Ю.Н. Худова»; МБКДУ Дом культуры «Юность» п. Балакирево.

#### **5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры:**

В независимой оценке участвовали 17 учреждений культуры Александровского района Владимирской области. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

- личный опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;
- наблюдение в учреждениях культуры;

- контент-анализ официальных сайтов учреждений культуры.

По итогам оценки было опрошено 7300 получателя услуг. По каждому из учреждений культуры заполнялся бланк наблюдения и бланк анализа официального сайта.

*Справочно: При проведении НОК каждое учреждение культуры, принимающее участие в независимой оценке, предварительно было проинформировано о дате и времени начала процедуры независимой оценки. До учреждений заранее доводилась информация о том, что проводится независимая оценка, о количестве необходимых для заполнения анкет.*

*По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.*

*По отзывам экспертных групп, во всех учреждениях культуры, принявших участие в независимой оценке, отмечался доброжелательный настрой и отзывчивость персонала и руководителей.*

По итогам оценки получены следующие результаты:

<b>№ ПП</b>	<b>Учреждение</b>	<b>Итоговый балл (max 100)</b>
1	МБУК «ККЗ «Южный»	89,66
2	МБУК «Дом культуры «Юбилейный»	88,08
3	МБУК «МЦБС Александровского района»	85,29
4	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	85,24
5	МБКДУ Дом культуры «Юность» п. Балакирево	84,80
6	МБКДУ «Струнинский Дом культуры»	81,34
7	МБУК «Александровский центр ремесел»	81,03
8	МБУК «Дом культуры» г. Карабаново	76,11
9	МБУК «Литературно-художественный музей М.и А.Цветаевых»	75,94
10	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Струнино	73,56
11	МБУК «Досугово-информационный центр» Краснопламенского сельского поселения	73,09
12	МБУК «Андреевский культурно - методический центр»	70,79
13	МБУК "Следневский культурно-методический центр"	69,06
14	МБУК «Александровский городской парк культуры и отдыха им. 200-летия г. Александрова»	68,59
15	МБУК «Информационно-досуговый клуб» Каринского сельского поселения	64,84
16	МБУК «Карабановская городская библиотека им. Ю.Н. Худова»	62,57
	<b>В соответствии с ФЗ 392 театр оценивался по 2 критериям НОК (200)</b>	<b>Итоговый балл</b>
17	МБУ «Городской Александровский муниципальный театр драмы»	75,1

По итогам проведенного обследования организацией-оператором подготовлен отчет о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры. Отчет размещен на сайте bus.gov.ru в соответствии с нормами законодательства и в установленные сроки.

*Справочно: Критериями независимой оценки качества, на основании значений которых рассчитывался рейтинговый балл, были: критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»; критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»; критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»; критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы культуры»; критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

*В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 5 декабря 2017 г. № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», МБУ «ГАМТД» оценивался по 2 критериям НОК: критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» и критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»*

В разрезе отдельных критериев оценки учреждения культуры района получили следующие результаты:

Таблица 1. Рейтинг организаций культуры по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

<b>№ ПП</b>	<b>Учреждение</b>	<b>Критерий 1</b>
1	МБУК «Дом культуры «Юбилейный»	92,4
2	МБУ «Городской Александровский муниципальный театр драмы»	91,7
3	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	91,3
4	МБУК «МЦБС Александровского района»	91,2
5	МБУК «ККЗ «Южный»	90,8
6	МБУК «Александровский центр ремесел»	85,4
7	МБКДУ Дом культуры «Юность» п. Балакирево	82,1
8	МБУК «Литературно-художественный музей М.и А.Цветаевых»	77
9	МБКДУ «Струнинский Дом культуры»	73,2
10	МБУК "Следневский культурно-методический центр"	70,3
11	МБУК «Андреевский культурно - методический центр»	68,8
12	МБУК «Досугово-информационный центр» Краснопламенского сельского поселения	67,9
13	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Струнино	67,5
14	МБУК «Дом культуры» г. Карабаново	67,2
15	МБУК «Александровский городской парк	63,2

	культуры и отдыха им. 200-летия г. Александрова»	
16	МБУК «Информационно-досуговый клуб» Каринского сельского поселения	56,9
17	МБУК «Карабановская городская библиотека им. Ю.Н. Худова»	56,5

Таблица 2. Рейтинг организаций культуры по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

<b>№ ПП</b>	<b>Учреждение</b>	<b>Критерий 2</b>
1	МБУК «Дом культуры «Юбилейный»	89
2	МБУК «ККЗ «Южный»	88
3	МБКДУ Дом культуры «Юность» п. Балакирево	86,5
4	МБУК «Александровский центр ремесел»	83
5	МБУК ЦБС г. Струнино	79,5
6	МБУК «МЦБС Александровского района»	78,5
7	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	77,11
8	МБУК «Дом культуры» г. Карабаново	76
9	МБКДУ «Струнинский Дом культуры»	76
10	МБУК «Досугово-информационный центр» Краснопламенского сельского поселения	72,5
11	МБУК «Андреевский культурно - методический центр»	72
12	МБУК «Литературно-художественный музей М.и А.Цветаевых	68,11
13	МБУК "Следневский культурно-методический центр"	61
14	МБУК «Информационно-досуговый клуб» Каринского сельского поселени	60
15	МБУК «Александровский городской парк культуры и отдыха им. 200-летия г. Александрова»	56
16	МБУК «Карабановская городская библиотека им. Ю.Н. Худова»	50

Таблица 3. Рейтинг организаций культуры по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

<b>№ ПП</b>	<b>Учреждение</b>	<b>Критерий 3</b>
1	МБУК «ККЗ «Южный»	79,7
2	МБКДУ Дом культуры «Юность» п. Балакирево	71,9
3	МБУК «Дом культуры «Юбилейный»	71,7

4	МБКДУ «Струнинский Дом культуры»	68,7
5	МБУК «МЦБС Александровского района»	65,4
6	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	64,2
7	МБУ «Городской Александровский муниципальный театр драмы»	58,5
8	МБУК «Литературно-художественный музей М.и А.Цветаевых»	52,3
9	МБУК «Александровский центр ремесел»	52,3
10	МБУК «Александровский городской парк культуры и отдыха им. 200-летия г. Александра»	52
11	МБУК «Досугово-информационный центр» Краснопламенского сельского поселения	51,1
12	МБУК «Дом культуры» г. Карабаново	47,2
13	МБУК «Андреевский культурно - методический центр»	46
14	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Струнино	45,7
15	МБУК «Информационно-досуговый клуб» Каринского сельского поселения	45,4
16	МБУК «Карабановская городская библиотека им. Ю.Н. Худова»	43,6
17	МБУК "Следневский культурно-методический центр"	42,7

Таблица 4. Рейтинг организаций культуры по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы культуры»

№ ПП	Учреждение	Критерий 4
1	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	97,6
2	МБУК «МЦБС Александровского района»	96,8
3	МБУК «ККЗ «Южный»	95,6
4	МБУК «Дом культуры» г. Карабаново	95
5	МБКДУ «Струнинский Дом культуры»	93,2
6	МБУК «Литературно-художественный музей М.и А.Цветаевых»	91,8
7	МБКДУ Дом культуры «Юность» п. Балакирево	91,8
8	МБУК «Дом культуры «Юбилейный»	91,2
9	МБУК «Александровский центр ремесел»	90,6
10	МБУК «ЦБСг. Струнино»	87,8
11	МБУК "Следневский культурно-методический центр"	87
12	МБУК «Александровский городской парк культуры и отдыха им. 200-летия г.	84,6





<b>П</b>	<b>Г. Александров</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>500 max 200 ( театр )</b>
1	МБУК «ККЗ «Южный»	90,8	88	79,7	95,6	94,2	<b>448,3</b>
2	МБУК «Дом культуры «Юбилейный»	92,4	89	71,7	91,2	96,1	<b>440,4</b>
3	МБУК «МЦБС Александровского района»	91,2	78,5	65,4	96,8	96	<b>427,9</b>
4	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	91,3	77,11	64,2	97,6	96	<b>426,21</b>
5	МБУК «Александровский центр ремесел»	85,4	83	52,3	90,6	93,9	<b>405,2</b>
6	МБУК «Литературно-художественный музей М.и А.Цветаевых»	77	68,11	52,3	91,8	90,8	<b>380,01</b>
7	МБУК «Александровский городской парк культуры и отдыха им. 200-летия г. Александрова»	63,2	56	52	84,6	87,2	<b>343</b>
8	МБУ «Городской Александровский муниципальный театр драмы»	91,7	-	58,5	-	-	<b>150,2</b>
	<b>Александровский район</b>						
1	МБКДУ Дом культуры «Юность» п. Балакирево	82,1	86,5	71,9	91,8	92,5	<b>424,8</b>
2	МБКДУ «Струнинский Дом культуры»	73,2	76	68,7	93,2	95,6	<b>406,7</b>
3	МБУК «Дом культуры» г. Карабаново	67,2	76	47,2	95	95,2	<b>380,6</b>
4	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Струнино	67,5	79,5	45,7	87,8	87,6	<b>368,1</b>
5	МБУК «Досугово-информационный центр» Краснопламенского сельского поселения	67,9	72,5	51,1	83,6	90,2	<b>365,3</b>
6	МБУК «Андреевский	68,8	72	46	82,4	84,8	<b>354</b>

	культурно методический центр» -						
7	МБУК «Информационно- досуговый клуб» Каринского сельского поселения	56,9	60	45,4	72,6	80,3	<b>313,9</b>
8	МБУК «Карабановская городская библиотека им. Ю.Н. Худова»	56,5	50	43,6	75	87,8	<b>312,9</b>
9	МБУК "Следневский культурно- методический центр"	70,3	61	42,7	87	84,3	<b>282,3</b>

В целом, принимая во внимание то, что высокими считаются итоговые рейтинговые баллы в пределах от 500 до 400 баллов, средними от 400 до 300 и низкими от 300 до 0, можно отметить, достаточно высокий уровень оценок всех учреждений культуры Александровского района, что является результатом эффективной работы учреждений в целом, 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 учреждениями культуры услуг потребители выделяют следующие зоны развития (в обобщенном виде):

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

- применение инновационных технологий в работе, выстраивание работы учреждений и реализуемых мероприятий с учетом актуальных потребностей, запросов и образа жизни населения всех возрастных групп,

- 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 в зданиях учреждения культуры (фасады, раздвижные двери, гардеробные зоны, санузлы, обновление оборудования, неудовлетворительный температурный режим),

- повышение условий доступности зданий (помещений) для лиц с ограниченными возможностями здоровья,

- расширение спектра услуг, предоставляемых для различных возрастных групп,

- повышение уровня квалификации сотрудников учреждений.

Общественным советом обозначены следующие ключевые недостатки в работе учреждений культуры, по результатам независимой оценкой качества и выработаны предложения по улучшению их деятельности (Протокол № 2 от

09.10.2020):

**- для культурно-досуговых учреждений:**

а) не в полной мере обеспечена доступность информация об организации культуры в разрезе зданий, на которых учреждение осуществляет свою деятельность;

б) требуют оптимизации и развития технические формы дистанционного взаимодействия с гражданами;

в) не в полной мере созданы комфортные условия для предоставления услуг, а также их набор в соответствии с нормами законодательства, комфортные условия неравномерно представлены в зданиях учреждения;

г) продолжение создания без барьерной среды, благоприятной для инвалидов всех групп, обеспечения доступа маломобильных граждан на вторые этажи зданий;

д) требуют развития навыки персонала учреждения по применению новых технологий в работе с населением, учета его этнокультурных запросов.

**- для библиотечных систем и библиотек:**

а) не в полной мере обеспечена доступность информация об организации культуры в разрезе зданий, на которых учреждение осуществляет свою деятельность;

б) требуют оптимизации и развития технические формы дистанционного взаимодействия с гражданами;

в) не в полной мере созданы комфортные условия для предоставления услуг, а также их набор в соответствии с нормами законодательства, комфортные условия неравномерно представлены в зданиях учреждения;

г) продолжение создания без барьерной среды, благоприятной для инвалидов всех групп, обеспечения доступа маломобильных граждан к услугам учреждения;

д) требуют развития навыки персонала учреждения по применению новых технологий в работе с населением, учета его этнокультурных запросов.

**- для музеев:**

а) не в полной мере обеспечена доступность информация об организации культуры в разрезе зданий, на которых учреждение осуществляет свою деятельность;

б) требуют оптимизации и развития технические формы дистанционного взаимодействия с гражданами;

в) не в полной мере созданы комфортные условия для предоставления услуг, а также их набор в соответствии с нормами законодательства, комфортные условия неравномерно представлены в зданиях учреждения;

г) продолжение создания без барьерной среды, благоприятной для инвалидов всех групп, обеспечения доступа маломобильных граждан на вторые этажи зданий;

д) требуют развития навыки персонала учреждения по применению новых технологий в работе с населением, учета его этнокультурных запросов.

**- для театра:**

а) не в полной мере обеспечена доступность информация об организации культуры;

б) требуют оптимизации и развития технические формы дистанционного взаимодействия с гражданами;

в) не в полной мере созданы комфортные условия для предоставления услуг, а также их набор в соответствии с нормами законодательства;

г) продолжение создания без барьерной среды, благоприятной для инвалидов всех групп;

**- для парка:**

а) не в полной мере обеспечена доступность информация об организации

культуры;

б) требуют оптимизации и развития технические формы дистанционного взаимодействия с гражданами;

в) не в полной мере созданы комфортные условия для предоставления услуг, а также их набор в соответствии с нормами законодательства;

г) продолжение создания без барьерной среды, благоприятной для инвалидов всех групп;

д) требуют развития навыки персонала учреждения по применению новых технологий в работе с населением, учета его этнокультурных запросов.

#### **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 учреждений культуры района.

Рекомендации Общественного совета (Протокол № 2 от 09.10.2020) по улучшению качества работы учреждений культуры района:

##### **- для культурно-досуговых учреждений:**

а) продолжить совершенствование структуры сайта для создания удобной навигации, способов поиска, переходов на страницы партнеров, акций, проектов и пр., создания разнообразных форм дистанционного взаимодействия с пользователями в соответствии с нормами законодательства;

б) размещать и обновлять информацию в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или изменения;

в) постоянно вести функциональную оценку инфраструктуры, состояния материально-технической базы в целях выявления проблемных мест и точек роста для улучшения материально-технического обеспечения и создания качественных условий предоставления услуг;

г) совершенствовать условия предоставления услуг в соответствии с нормами законодательства, использовать PR-инструменты для повышения лояльности получателей услуг;

д) продолжить создавать условия по развитию без барьерной среды и обеспечения доступа маломобильных граждан на вторые этажи зданий учреждения;

е) учитывать динамику и характерные особенности запроса населения на качество и разнообразие услуг в сфере культуры, проводить опросы и оценку общественного мнения, предложений посетителей учреждения по улучшению и разнообразию предоставляемых услуг.

##### **- для библиотечных систем и библиотек:**

а) продолжить совершенствование структуры сайта для создания удобной навигации, способов поиска, переходов на страницы партнеров, акций, проектов и пр., создания разнообразных форм дистанционного взаимодействия с пользователями в соответствии с нормами законодательства;

б) размещать и обновлять информацию в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или изменения;

в) постоянно вести функциональную оценку инфраструктуры, состояния материально-технической базы в целях выявления проблемных мест и точек роста для улучшения материально-технического обеспечения и создания качественных условий предоставления услуг;

г) совершенствовать условия предоставления услуг в соответствии с нормами законодательства, использовать PR-инструменты для повышения

лояльности получателей услуг;

д) продолжить создавать условия по развитию без барьерной среды и обеспечения доступа маломобильных граждан к услугам учреждения в 22 зданиях;- учитывать динамику и характерные особенности запроса населения на качество и разнообразие услуг в сфере культуры, проводить опросы и оценку общественного мнения, предложений посетителей учреждения по улучшению и разнообразию предоставляемых услуг.

**- для музеев:**

- продолжить совершенствование структуры сайта для создания удобной навигации, способов поиска, переходов на страницы партнеров, акций, проектов и пр., создания разнообразных форм дистанционного взаимодействия с пользователями в соответствии с нормами законодательства;

- размещать и обновлять информацию в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или изменения;

- постоянно вести функциональную оценку инфраструктуры, состояния материально-технической базы в целях выявления проблемных мест и точек роста для улучшения материально-технического обеспечения и создания качественных условий предоставления услуг;

- совершенствовать условия предоставления услуг в соответствии с нормами законодательства, использовать PR-инструменты для повышения лояльности получателей услуг;

- продолжить создавать условия по развитию без барьерной среды и обеспечения доступа маломобильных граждан на второй этаж здания учреждения;

- учитывать динамику и характерные особенности запроса населения на качество и разнообразие услуг в сфере культуры, проводить опросы и оценку общественного мнения, предложений посетителей учреждения по улучшению и разнообразию предоставляемых услуг.

**- для театра:**

а) продолжить совершенствование структуры сайта для создания удобной навигации, способов поиска, переходов на страницы партнеров, акций, проектов и пр., создания разнообразных форм дистанционного взаимодействия с пользователями в соответствии с нормами законодательства;

б) размещать и обновлять информацию в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или изменения;

в) продолжить создавать условия по развитию без барьерной среды и обеспечения доступа маломобильных граждан на второй этаж здания учреждения;

**- для парка:**

а) продолжить совершенствование структуры сайта для создания удобной навигации, способов поиска, переходов на страницы партнеров, акций, проектов и пр., создания разнообразных форм дистанционного взаимодействия с пользователями в соответствии с нормами законодательства;

б) размещать и обновлять информацию в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или изменения;

в) постоянно вести функциональную оценку инфраструктуры, состояния материально-технической базы в целях выявления проблемных мест и точек роста для улучшения материально-технического обеспечения и создания качественных условий предоставления услуг,

г) совершенствовать условия предоставления услуг в соответствии с нормами законодательства, использовать PR-инструменты для повышения лояльности получателей услуг;

д)продолжить создавать условия по развитию без барьерной среды и обеспечения доступа маломобильных граждан на второй этаж здания учреждения;

е)учитывать динамику и характерные особенности запроса населения на качество и разнообразие услуг в сфере культуры, проводить опросы и оценку общественного мнения, предложений посетителей учреждения по улучшению и разнообразию предоставляемых услуг.

В целях выполнения рекомендаций Общественного совета и выполнения Плана по устранению недостатков в сфере культуры разработаны и внедряются следующие мероприятия по контролю и организации выполнения намеченных задач на 2021-2023 гг.:

- включение в план тематических проверок МКУ «Комитет по культуре, молодежной и социальной политике Александровского района» на 2021- 2023 гг. вопросов исполнения Плана по устранению недостатков;

- ежеквартальная отчетность учреждений культуры по исполнению Планов по устранению недостатков;

ежеквартальный мониторинг выполнения мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений культуры

ежегодная отчетность администрации Александровского района в адрес Департамента культуры администрации Владимирской области по реализации планов по устранению недостатков в течение 2021-2023 гг.

*Справочно: МКУ «ККМСП 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:*

Директора учреждений культуры, имеющим рейтинговую оценку учреждений не ниже 85 баллов, будут поощрены 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 организаций 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 организаций культуры и иных общедоступных (информационных) местах, распространялись памятки о возможности принять участие в оценке качества условий оказания услуг.

Сведения для популяризации официального сайта размещения информации о муниципальных учреждениях культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором представлены результаты независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями сферы культуры, размещались на официальном сайте администрации Александровского района в разделе независимой оценки качества, с которого была обеспечена возможность автоматического перехода на сайт bus.gov.ru в разделы «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями», «Список уполномоченных органов», «Справочник общественных советов», «Операторы». Информационные материалы о возможности оставить отзыв о работе организаций культуры размещены на информационных стендах в помещениях организаций, на официальных сайтах исполнительных органов местного самоуправления Александровского района.

Глава администрации  
Александровского района



  
(подпись)

А.В. Кузнецова

15.01.2021 г.

( дата)