

**АДМИНИСТРАЦИЯ
КИМРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.01.2025

№ 120-во

*Об итогах проведения независимой
оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями
культуры и дополнительного образования
в сфере культуры и искусства Кимрского
муниципального округа Тверской области
в 2024 году*

На основании постановления администрации Кимрского муниципального округа от 10.10.2024 № 1557-па «О проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры и искусства Кимрского муниципального округа Тверской области в 2024 году», администрация Кимрского муниципального округа Тверской области:

ПОСТАНОВЛЯЕТ

1. Утвердить итоги независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры и искусства Кимрского муниципального округа Тверской области в 2024 году (Приложение 1).
2. Утвердить План мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры и искусства Кимрского муниципального округа Тверской области в 2024 году (Приложение 2).
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания и подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте Администрации Кимрского муниципального округа Тверской области.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления культуры, молодежной политики, физической культуры и спорта администрации Кимрского муниципального округа Т.А. Фурман.

*Исполняющий обязанности
Главы Кимрского муниципального округа*

28.01.2025
[Подпись]

**КОПИЯ
ВЕРНА**



*Приложение 1
к Постановлению
администрации Кимрского
муниципального округа
Тверской области
от 28.01.2025 № 120-ш*

**Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными
учреждениями культуры и дополнительного образования
в сфере культуры и искусства
Кимрского муниципального округа Тверской области**

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что шесть из пятнадцати исследуемых учреждений не имеют собственного сайта. Требования к объёму размещаемой информации на сайтах выполнены оставшимися организациями практически в полном объёме. На сайтах только у трёх учреждений присутствуют все исследуемые каналы обратной связи. В остальных случаях (когда присутствовал сайт) отсутствовало 1-2 канала обратной связи. У семи организаций исполнены все требования к размещаемой информации на стендах внутри учреждений. В остальных случаях были не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Пользователи услугами высоко оценивают доступность информации об организациях, размещённой на сайтах (в тех случаях, когда сайт имеется) и информационных стендах внутри помещений. Уровень удовлетворённости пользователей данным показателем в среднем составляет не менее 77%.

Все учреждения получили высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». Уровень удовлетворённости пользователей комфортностью условий оказания услуг в учреждениях культуры и дополнительного образования в сфере культуры и искусства составил не менее 97%.

На территории двенадцати учреждений выполнены основные требования, предъявляемые Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г. В остальных случаях отсутствовала возможность дистанционного бронирования услуги.

Организации имеют невысокие оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Учреждения получили преимущественно невысокие оценки удовлетворённости от пользователей, имеющих инвалидность, или тех, кто сопровождает инвалидов. Средний показатель удовлетворённости составил 56%.

Все изучаемые организации имеют высокие оценки за критерии «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

В большинстве организаций необходимо оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, обустроить входные группы пандусом (либо разместить подъёмную платформу), приобрести сменные кресла-коляски и предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) возможность получить услуги сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика).

Далее, более подробная информация по каждой организации.

1 МУ «Кимрская библиотека»

Требования к информации на сайте выполнены полностью. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах размещено 100% требуемой информации.

Требования к показателям комфортности в организации выполнены в полном объёме.

В организации выполнен всего один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составляет 61%.

2 МБУК «Центральная библиотечная система»

Требования к информации на сайте и информационных досках выполнены практически полностью. В обоих случаях не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

На сайте представлены четыре канала обратной связи. Отсутствует раздел «вопрос-ответ».

Требования к показателям комфортности в организации выполнены в полном объёме.

В организации выполнено два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и два показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

В организации отсутствуют сменные кресла-коляски и не предусмотрены выделенные места для стоянки автотранспортных средств инвалидов. Также, инвалидам по слуху не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

3 МАУК «Молодежный центр культуры и досуга «Современник»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стендах организации размещена практически вся требуемая информация. На стендах не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности в организации выполнены на 83%. У организации отсутствует возможность дистанционного бронирования услуги (в т.ч. по телефону и через сеть Интернет).

В организации выполнено три показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

МАУК «МЦКИД «Современник» получил высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 53%.

4 МУК «Дом культуры «40 лет Октября»

Требования к информации на сайте выполнены на 100%, представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах внутри головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнено четыре показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и четыре показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 67%.

5 МБУК «Кимрская центральная клубная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи, за исключением раздела «вопрос-ответ». На стендах организации размещена практически вся требуемая информация. На стендах не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнено три показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

МБУК «КЦКС» получил высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 84%.

6 МБУК «Центр художественного творчества»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи, за исключением раздела «вопрос-ответ». На стендах организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнен один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 69%.

7 МУК «Дом культуры «Центральный»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи, за исключением раздела «вопрос-ответ». На стендах организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнено три показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и четыре показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 76%.

8 МБУК «Белгородский центр культуры и досуга»

У организации отсутствует официальный сайт. На стендах организации размещена практически вся требуемая информация. На стендах не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнен всего один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Среди всех показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» не выполнено ни одного.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 62%.

9МБУК «Маловасилевский культурно-досуговый центр»

У организации отсутствует официальный сайт. На стендах организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Среди всех показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнен только один.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Отметим, что доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила всего 16%.

10МУК «Культурно-досуговый центр Ильинский»

У организации отсутствует официальный сайт. На стендах организации размещена практически вся требуемая информация. На стендах не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности в организации выполнены на 83%. У организации отсутствует возможность дистанционного бронирования услуги (в т.ч. по телефону и через сеть Интернет).

В организации выполнено три показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и один показатель п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 50%.

11МБУК «Культурно-досуговый центр Федоровский»

У организации отсутствует официальный сайт. На стендах организации размещена практически вся требуемая информация. На стендах не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности в организации выполнены на 100%.

В организации выполнено два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 72%.

12МБУК «Культурно-досуговый центр Неклюдовский»

У организации отсутствует официальный сайт. На стендах организации размещена практически вся требуемая информация. На стендах не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности в организации выполнены на 83%. У организации отсутствует возможность дистанционного бронирования услуги (в т.ч. по телефону и через сеть Интернет).

В организации выполнен только один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и ни одного показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 47%.

13МБУК «Культурно-досуговый центр Устиновский»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 64%. На сайте представлены практически все каналы обратной связи. Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (отсутствует анкета для опроса граждан или гиперссылка на неё). На стендах организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнен один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 56%.

14МБУДО «Белгородская Детская школа искусств»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи, за исключением раздела «вопрос-ответ». На стендах организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнен всего один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и один показатель п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Однако, доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила всего 13%.

С учётом вышеизложенного, организации следует начать работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входную группу пандусами, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию и предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика).

15МБУДО «Маловасилевская Детская школа искусств»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 92%. На сайте представлено три канала обратной связи. На стендах и сайте организации не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Из показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы

условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнен только один.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Однако, доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 67%.

*Приложение 2
к Постановлению
администрации Кимрского
муниципального округа
Тверской области
от 28.01.2025 № 120-иа*

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры и искусства Кимрского муниципального округа Тверской области в 2024 году

1 МУ «Кимрская библиотека»

Улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию (в том числе знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

2 МБУК «Центральная библиотечная система»

Улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, приобрести сменные кресла-коляски, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию (в том числе знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

3 МАУК «Молодежный центр культуры и досуга «Современник»

Усилить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, а также предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получать услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

4. МУК «Дом культуры «40 лет Октября»

Продолжить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, приобрести сменные кресла-коляски, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

5 МБУК «Кимрская центральная клубная система»

Улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию (в том числе знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

6 МБУК «Центр художественного творчества»

Улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов. Оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входные группы пандусами/подъёмными платформами, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию (в том числе знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

7 МУК «Дом культуры «Центральный»

Улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

8 МБУК «Белгородский центр культуры и досуга»

Разместить официальный сайт с сети Интернет, а также начать работу над доступной средой для инвалидов. В частности, оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входную группу пандусами, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

9МБУК «Маловасилевский культурно-досуговый центр»

Разместить официальный сайт с сети Интернет, а также начать работу над доступной средой для инвалидов. В частности, оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входную группу пандусами, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

10МУК «Культурно-досуговый центр Ильинский»

Разместить официальный сайт с сети Интернет, а также продолжить работу над доступной средой для инвалидов. Оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

11МБУК «Культурно-досуговый центр Федоровский»

Разместить официальный сайт с сети Интернет, продолжить работу над доступной средой для инвалидов, оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, а также предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

12МБУК «Культурно-досуговый центр Неклюдовский»

Разместить официальный сайт с сети Интернет, начать работу над доступной средой для инвалидов, оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входную группу пандусами, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию и предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика).

13МБУК «Культурно-досуговый центр Устиновский»

Модернизировать сайт организации, наполнив необходимой информацией, провести работу по развитию доступной среды для инвалидов, оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

14МБУДО «Белгородская Детская школа искусств»

Начать работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входную группу пандусами, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию и предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика).

15МБУДО «Маловасилевская Детская школа искусств»

Начать работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, оборудовать санитарно-гигиенические помещения с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входную группу пандусами, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию и предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

