**Итоги проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг**

**организациями культуры**

**Карачаево-Черкесской Республики в 2019 году**

Организация-оператор: Автономная некоммерческая организация ООО «Инком» г. Ставрополь.

 **Независимая оценка качества проводилась в соответствии с:**

- приказом Минкультуры РФ от 27.04.18 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

-постановлением Правительства РФ от 31.05.18 года № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Минтруда РФ от 30.10.18 года № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

-приказом Минкультуры РФ от 20.02.15 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- приказом Минтруда РФ от 31.05.18 года № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

В соответствии со ст. 36.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре
(утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) независимая оценка проводится по критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

2. Комфортность условий предоставления услуг.

3. Доступность услуг для инвалидов.

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры.

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг.

**Цель независимой оценки качества:** исследовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности организациями культуры.

**Предмет независимой оценки качества**: удовлетворенность населения качеством условий предоставления услуг учреждениями культуры.

В 2019 году НОК проведена в соответствии с перечнем, утвержденным решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Карачаево-Черкесской Республики от 20 января 2019 года в отношении 10 организации культуры Карачаево-Черкесской Республики.

Источниками информации являются: изучение сайтов организаций культуры и их учредителей, сайта bus.gov.ru и анкетирование населения.

Исходя из методики рейтингования, анализа материалов и результатов эмпирического исследования, интегральный рейтинг учреждений культуры Карачаево-Черкесской Республики равен 75,75 балла.

**Рейтинг учреждений культуры Карачаево-Черкесской Республики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ в рейтинге** | **Наименование учреждений культуры** | **Показатель оценки качества по организации** |
|  | Республиканское государственное казенное образовательное учреждение «Колледж культуры и искусств им. А.А. Даурова» | 90,8 |
|  | Республиканское государственное казенное учреждение «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих» | 85,72 |
|  |  Республиканское государственное казенное учреждение «Государственная Национальная библиотека им. Х. М. Байрамуковой» | 80,8 |
|  |  Республиканское государственное бюджетное учреждение «Карачаево-Черкесская республиканская детская библиотека имени С.П. Никулина» | 80,44 |
|  | Республиканское государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Псыжская школа искусств». | 73,86 |
|  |  Республиканское государственное бюджетное учреждение «Карачаево-Черкесский республиканский Центр народной культуры» | 72,12 |
|  |  Республиканское государственное бюджетное учреждение «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник» | 71,94 |
|  | Республиканское государственное бюджетное учреждение «Государственная филармония Карачаево-Черкесской Республики» | 62,6 |
|  | Республиканское государственное бюджетное учреждение «Государственный ансамбль танца Карачаево-Черкесской Республики «Эльбрус» | 60,35 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Черкесска» | 59,72 |

**Рекомендации по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями культуры Карачаево-Черкесской Республики.**

Для улучшения качества деятельности организаций культуры необходимо:

- разработать комплекс мероприятий по совершенствованию материально-технического и информационного обеспечения организаций;

- совершенствовать условия для получения равного доступа людям с ограниченными возможностями здоровья;

- определить периодичность обновления и график представления данных на информационных сайтах организаций;

- обратить особое внимание на проведение своевременного ремонта зданий организаций;

- определить периодичность обновления и график представления данных на информационных сайтах организаций;

- провести обучение сотрудников коммуникативным навыкам для работы с ОВЗ и сопровождению инвалидов;

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).