АДМИНИСТРАЦИЯ ПИЛЬНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ

р.п. Пильна, ул. Тарлыкова, д. 8 тел. 5-15-47
тел/ факс (83192) 5-27-92, otdel_kultury_pilna@mail.ru

« 12 » марта 2025 г. № 9-О

П Р И К А З

Об утверждении итогов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Отделу культуры администрации Пильнинского муниципального округа Нижегородской области

В соответствии с решением Общественного совета при администрации Пильнинского муниципального округа Нижегородской области от 10 марта 2025 года:

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить итоги независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры подведомственными Отделу культуры администрации Пильнинского муниципального округа Нижегородской области за 2025 год, а также предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений, в соответствии с приложение №1 к настоящему приказу.

2. Разместить итоги независимой оценки качества оказания услуг и предложения на сайте www.bus.gov.ru.

3. Рекомендовать руководителям: МБУК Пильнинская ЦБС», МБУК «Пильнинский краеведческий музей», МБУК Пильнинский культурно-досуговый центр, МБУ ДО «Пильнинская ДШИ им.С.М.Ляпунова» разместить итоги независимой оценки качества оказания услуг на официальном сайте учреждения, разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы и предоставить его в отдел культуры администрации в срок до 30.04.2025 года.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель главы администрации,
заведующего отделом культуры Н.В. Любаева

Приложение №1
к приказу отдела культуры администрации
от «12» марта 2025 г № 30-О

Итоговый показатель
оценки качества оказания услуг учреждений культуры Пильнинского муниципального округа Нижегородской области
за 2025 год

Организация	**Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества (максимум 100,00)**
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	91,70
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	97,20
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	88,59
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им.С.М.Ляпунова»	95,16

Наименование в опросе	**Численность получателей услуг**	**Численность респондентов**	**Доля респондентов**
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	12597	55	0,004
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	14053	56	0,004
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	44443	53	0,001
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	2900	602	21%

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	10	10
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	10	10
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	10	10
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	15	15

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	13	13
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	8	13
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	12	13
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	48	50

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	3	100
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	3	90
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	3	90
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	52	52
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	55	55
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	50	50
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	469	492

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	53	53
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	55	55
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	50	50
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	415	436

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100^2

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	55	55
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	50	56
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	52	53
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	586	602

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)		100

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	8	8
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	17	19
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	2	2
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	7	7

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	55	55
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	55	56
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	53	53
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	594	602

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	55	55
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	55	56
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	53	53
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	594	602

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	44	44
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	53	53
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	48	49
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	383	383

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	55	55
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	56	56
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	53	53
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	594	602

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	55	55
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	55	56
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	53	53
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	594	602

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	55	55
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	56	56
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	53	53
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	594	602

Предварительный расчет баллов каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»	100	100	86,00	100	100	97,20
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинский краеведческий музей»	91,23	94,64	58,84	98,57	99,64	88,59
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пильнинский культурно-досуговый центр	95,85	99,06	64,0	99,59	100,0	91,70
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»	97,50	98,67	82,00	98,94	98,67	95,16

5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пильнинская централизованная библиотечная система»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо представить следующую информацию:

Сайт:

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Стенд:

Недостатки не выявлены

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие сменных кресел-колясок
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

По следующим критериям недостатки не выявлены:

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Пильнинский краеведческий музей»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо представить следующую информацию:

Сайт:

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов , контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений , адреса электронной почты
Виды предоставляемых услуг организацией культуры
Перечень оказываемых платных услуг ; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

Стенд:

Недостатки не выявлены

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

По следующим критериям недостатки не выявлены:

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
Пильнинский культурно-досуговый центр

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо представить следующую информацию:

Сайт:

Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

Стенд:

Недостатки не выявлены

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

По следующим критериям недостатки не выявлены:

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Пильнинская детская школа искусств им. С. М. Ляпунова»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1802, а также Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Необходимо представить следующую информацию:

Стенд:

Недостатки не выявлены

Сайт:

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере

образования, отчеты об исполнении таких предписаний (или сведения об отсутствии таких предписаний)
Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами; о языках, на которых осуществляется образование (обучение); о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

По следующим критериям недостатки не выявлены:

«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»