

**ПРОТОКОЛ №3**  
**заседания общественного Совета по проведению независимой оценки**  
**качества условий оказания услуг организациями культуры**

29.10.2018г.

ул.Челюскинцев,55

**Присутствовали члены Совета:**

Тимофеев Н.Н.

Буряк Н.А.

Воронин Э.Е

Боброва В.М.

**Повестка дня:**

1.Об итогах оценки качества условий оказания услуг организациями культур.

2.О рейтинге учреждений культуры на основании независимой оценки.

**СЛУШАЛИ:**

Тимофеева Николая Николаевича. Оценка качества условий оказания услуг организации культуры проходила на основании отчета Центра региональных политических исследований по сбору и обобщению информации от потребителей о качестве условий оказания услуг в организациях культуры и личного изучения этого вопроса путем посещения учреждений. Определяя оценку качества условий оказания услуг в следующий организациях.

- ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества им.Л.А.Руслановой»;

- ГАУК «Саратовский областной методический киновидео центр»;

- ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств»;

- ГАУК «Саратовский областной «Дворец культуры «Россия».

Результаты оценки следующие

**ГАУК «Саратовский областной центр творчества им.Л.А.Руслановой»**

«Областной центр народного творчества» ответственно относится к созданию условий для качественного оказания услуг. Подавляющая доля получателей услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг, графиком работы и готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым.

Организация открыта и доступна для получателей услуг. На информационных стендах в помещении и на официальном сайте в сети «Интернет» представлена вся необходимая информация.

В помещении созданы комфортные условия предоставления. Во всех помещениях чистота, обеспечена доступность питьевой воды, отработана навигация внутри организации.

В организации проведена большая работа по созданию условий доступности услуг для инвалидов: оборудованы пандусы, поручни, туалет и др.

*Недостатки:*

- 1.Отсутствуют сменные кресла-коляски и адаптированные лифты.
- 2.Около 19% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

**ГАУК «Саратовский областной методический киновидео центр»**

Областной методический киновидео центр находится в приспособленном помещении, часть которого закрыта из-за аварийного состояния. В остальной части здания предприняты меры, обеспечивающие условия для получения услуг.

В целом получатели услуг удовлетворены условиями оказания услуг, всех устраивает график работы, большинство из них готовы рекомендовать организацию знакомым лицам.

Информация об организации открыта и доступна как на информационных стендах в помещении, так и на официальном сайте.

Принимаются меры для обеспечения комфорта для получателей услуг: имеется необходимая мебель, доступна питьевая вода, поддерживается чистота в помещениях.

*Недостатки:*

- 1.Не обеспечена доступность услуг для инвалидов: отсутствуют пандусы, поручни, сменные кресла-коляски, оборудованный туалет.
- 2.Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: отсутствует дублирование, надписи шрифтом Брайл и др.
- 3.Около 39% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

**ГАУК Саратовской области «Дворец культуры «Россия»**

Дворец культуры «Россия» - учреждение хорошо сложившейся практикой работы, заслуженно пользуется авторитетом, хорошо востребован.

Данное учреждение открыто и доступно, информация об учреждении в полном объеме размещена на стендах внутри помещения и на сайте в сети «Интернет». Отмечены дистанционные способы обратной связи.

В учреждении обеспечена комфортность условий предоставления услуг: имеется комфортная зона отдыха, доступна питьевая вода, в помещениях здания чисто, в туалете имеются санитарно-гигиенические принадлежности.

Обеспечена доступность услуг для инвалидов: оборудованы пандусы, имеется стоянка для транспорта инвалидов, специально оборудованный туалет. В организации обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими получать их.

*Недостатки:*

1. Около 20% потребителей услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, поэтому не все получатели услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

**ГА УК «Саратовский областной Дом работников искусств»**

Областной Дом работников искусств находится в развитии, проводится ремонт помещений, принимаются меры по улучшению качества оказываемых услуг.

Большая часть получателей услуг удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Информационные стенды в помещении соответствуют установленным нормам. Сайт приведен в соответствие с приказом министерства культуры.

В помещениях Дома работников искусств создаются комфортные условия, поддерживается санитарное состояние. Началась работа по решению проблемы доступности услуг для инвалидов. График работы удовлетворяет получателей услуг. В целом получатели услуг удовлетворены работой организации.

*Недостатки:*

1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений не отвечает требованиям доступности инвалидов.

2. Обеспечение в организации условий для инвалидов не позволяет получать услуги наравне с другими.

3. Более 32% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

**СЛУШАЛИ:**

Буряк Надежду Анатольевну Проведено изучение качество условий предоставляемых услуг в 2 организациях культур

- ГУК Саратовской области «Областная специальная библиотека для слепых»

- Саратовская областная библиотека для детей и юношества им.А.С.Пушкина.

Итоги следующие.

**ГУК Саратовской области «Областная специальная библиотека для слепых»**

Областная библиотека для слепых имеет все условия для читателей любой социальной и возрастной категории читателей. Библиотека отвечает всем современным требованиям для лиц с инвалидностью по зрению. Подавляющее большинство получателей слуг удовлетворены в целом созданными условиями, все удовлетворены графиком работы организации, большинство получателей услуг готовы рекомендовать учреждение другим лицам.

Информация, размещенная на стендах внутри организации и на сайте в сети «Интернет», соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами.

В учреждение созданы комфортные условия для представления услуг: имеется комфортная зона отдыха, доступна питьевая вода, хорошее санитарное состояние помещение. Во всех отношениях обеспечена доступность услуг для инвалидов.

Недостатки:

1.Необходимо обратить внимание на обеспечение доброжелательности и вежливости работников организации.

***Саратовская областная библиотека  
для детей и юношества им.А.С.Пушкина***

Областная библиотека для детей и юношества – прямая наследница библиотеки Саратовского Коммерческого собрания. Собрание было открыто в 1861 году сразу вместе с библиотекой.

Внешний фасад здания библиотеки имеет современный ремонт, на входе имеется пандус и кнопка для вызова сотрудника в помощь маломобильным гражданам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы необходимые условия, оборудованы места общего пользования, имеется

пандус, приняты меры, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

В учреждении обеспечены комфортные условия. Помещения библиотеки выглядят очень уютно, создаётся впечатление домашней обстановки, располагающей к чтению.

Информационные стенды содержат всю необходимую информацию для читателей.

Информация на официальном сайте учреждения находится актуальном состоянии, а сам сайт соответствует всем требованиям действующего законодательства.

#### Предложения по совершенствованию качества услуг

1. Более 46% получателей услуг не выразили удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

2. Большое количество получателей услуг (более 33%) не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

#### **СЛУШАЛИ:**

Боброву Валентину Михайловну Изучала условия для качественного оказания услуг автономного учреждения культуры «Саратовский театр кукол «Теремок»

Результаты следующие.

#### *Автономное учреждение культур «Саратовский театр кукол «Теремок»*

Театр кукол «Теремок» стремится укрепить традиции кукольного театрального творчества. Открыта и доступна информация о деятельности учреждения на сайте в сети «Интернет» и на территории организации.

Учреждение обеспечено мебелью. Помещение содержится в чистоте. Определена возможность для бронирования услуг. Большинство получателей услуг удовлетворены комфортностью условий театра.

Соблюдается режим работы, большинство получателей услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

#### *Недостатки:*

1. Более 46% получателей услуг не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению.

2. Имеются получатели услуг (около 17%), которые не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия.

## **СЛУШАЛИ:**

Воронина Эдуарда Евгеньевича

Изучены условия оказания услуг автономного учреждения культуры «Саратовский государственный музей боевой и трудовой славы»

Итоги следующие.

### *Автономное учреждение культуры*

### *«Саратовский государственный музей боевой и трудовой славы»*

Саратовский историко-патриотический комплекс «Музей боевой и трудовой славы» расположен в одном из живописных уголков города Саратова в Парке Победы на Соколовой горе. В сравнительно небольшой промежуток времени музей создал музейные экспозиции и выставки по военно-патриотической тематике. Разработана экскурсионно-лекционная деятельность для различных социальных групп посетителей, организуются встречи с участниками ВОВ, локальных войн и конфликтов.

Информация об организации открыта и доступна как на официальном сайте организации в сети «Интернет», так же на территории организации.

Условия пребывания посетителей музея комфортны, помещение музея просторное, содержится в чистоте и порядке. График работы удобен. В учреждение принимаются меры для того, чтобы учреждение было доступно для лиц с ограниченными возможностями.

Посетители высказывают удовлетворенность качеством оказания услуг, большинство получателей услуг готовы рекомендовать.

### Недостатки:

1. На сайте не в полном объёме представлена информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг, нет раздела «Часто задаваемые вопросы».

2. Имеются недоработки в обеспечении доступности услуг для инвалидов: отсутствуют сменные кресла-коляски, отсутствуют дублирование для инвалидов по слуху и зрению.

3. Более 30% получателей не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

Постановление по первому вопросу повестки дня:

1. По результатам оценки качества условий оказания услуг организациями культуры утвердить план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

### П Л А Н

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг <1>

**ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества им.Л.А.Руслановой**

(наименование организации)

на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
<b>1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>			
	-		
<b>II.Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	-		
<b>III.Доступность услуг для инвалидов</b>			
Отсутствуют сменные кресла-коляски и адаптированные лифты	Принять меры по приобретению кресел-колясок и оборудованию адаптированных лифтов	2019	Зимин Валерий Иванович
<b>IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>			
Около 19% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников	Провести самооценку этого критерия, рассмотреть на собрании трудового коллектива и принять этические нормы работников коллектива.	2019	Зимин Валерий Иванович
<b>V.Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
	-		

**ГУК Саратовской области «Областная специальная библиотека для слепых»**

(наименование организации)

на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
<b>1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>			
	-		
<b>II.Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	-		
<b>III.Доступность услуг для инвалидов</b>			
	-		
<b>IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>			
11,5% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации	1.Провести самооценку этого критерия, на собрании трудового коллектива проанализировать итоги и принять этические нормы работников коллектива	2019	Директор
<b>V.Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
	-		

**ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств»**

(наименование организации)

на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
<b>1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>			
	-		
<b>II.Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	-		
<b>III.Доступность услуг для инвалидов</b>			



1.Оборудовать территорию, прилегающая к организации и ее помещение не отвечает требованиям доступа инвалидам.	1.Оборудовать входы пандусам, поручни, приобрести сменные кресла-коляски.	2019	Десницкая И.Б.
2.Обеспечена в организации условий для инвалидов не позволяет получать услуги наравне с другими	2.Обеспечить дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению.	2019	Десницкая И.Б.
<b>IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>			
Более 32% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.	Провести самооценку этого критерия, провести собрание трудового коллектива и выработать этические нормы для работы учреждения.	2019	Десницкая И.Б.
<b>V.Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
-			

### ГАУК Саратовской области «Дворец культуры «Россия»

(наименование организации)

на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
<b>1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>			
-			
<b>II.Комфортность условий предоставления услуг</b>			
-			
<b>III.Доступность услуг для инвалидов</b>			
-			
<b>IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>			
Около 20% потребителей услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, поэтому не все	Провести самооценку этого критерия, итоги обсудить на собрание трудового коллектива и принять этические нормы работников	2019	Сынкина Ольга Петровна

получатели услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	учреждения.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			

**ГАУК «Саратовский областной методический киноvideоцентр»**

(наименование организации)

на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>			
	-		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	-		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
1. Не обеспечена доступность услуг для инвалидов: отсутствуют пандусы, поручни и т.д. 2. Не обеспечены условия доступности позволяющим инвалидам получить услуги наравне с другими.	1. Оборудовать территорию и помещение организации с учетом доступности. 2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению обеспечить, сделать надписи шрифтом Брайло и др.	2019г.	Бережная И.Т.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>			
Около 39% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации	Провести самооценку этого критерия, провести собрание трудового коллектива и утвердить этические нормы работника.	2019г.	Бережная И.Т.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			

**ГАУК «Саратовская областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина**

(наименование организации)

на 2019год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
<b>1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>			
	-		
<b>II.Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	-		
<b>III.Доступность услуг для инвалидов</b>			
Более 46% получателей услуг не выразили удовлетворенность доступности услуг для инвалидов.	Оборудовать территорию, прилегающая к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	2019г.	Абрамова Н.С.
<b>IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>			
Более 33% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.	Провести самооценку этого критерия, провести собрание трудового коллектива, принять этические нормы работников организации	2019г.	Абрамова Н.С.
<b>V.Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
	-		

**ГАУК «Саратовский историко-патриотический комплекс «Музей боевой и трудовой славы»**

(наименование организации)

на 2019год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
<b>1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>			
На сайте не в полном объеме представлена информация о	На сайт учреждения внести информацию о материально-	2019г.	Шенчук Борис Леонидович

материально-техническом обеспечении, нет раздела «Часто задаваемые вопросы»	техническом обеспечении, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы»		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	-		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Имеются недоработки в обеспечении доступности услуг для инвалидов.	1. Приобрести сменные кресла-качалки. 2. Обеспечить дублирование информации и надписей для инвалидов слуху и зрению.	2019г.	Шенчук Борис Леонидович
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>			
Более 30% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.	1. Провести самооценку этого критерия и обсудить ее на собрание трудового коллектива. На собрание принять этические нормы работников коллектива.	2019г.	Шенчук Борис Леонидович
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
	-		

**ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок»**

(наименование организации)

на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
<b>1. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>			
	-		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	-		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Более 46% получателей услуг не удовлетворены доступностью услуг для	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению, надписей	2018	Удалов А.А.

инвалидов	шрифтом Брайло и др		
<b>IV . Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>			
Около 17% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.	Провести самооценку этого критерия, обсудить на собрание трудового коллектива, принять этические нормы работников.	2018	Удалов А.А.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
	-		

2. По второму вопросу слушали Тимофеева Н.Н.

По результатам оценки качества условий оказания услуг организации культуры можно выстроить рейтинг учреждений в следующем порядке

1. ГАУК «Областная библиотека для слепых» - 96,7
2. ГАУК «Дворец культуры «Россия» - 91,9
3. ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества им. Л.А. Руслановой» - 91,36
4. ГАУК «Саратовская областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина» - 89,68
5. ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок» - 85
6. ГАУК Саратовский историко-патриотический комплекс «Музей боевой и трудовой славы» - 84,02
7. ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств» - 81,76
8. ГАУК «Саратовский областной методический киновидеоцентр» - 81,18

Председатель Общественного Совета



Н.Н. Тимофеев

Секретарь Общественного Совета



Н.А. Буряк