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 нутрии 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 Саратовский 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 объёме размещена на стендах внутри помещения и на сайте в сети «Интернет». Отмечены дистанционные способы обратной сязи.

В учреждении обеспечена комфортность условий предоставления услуг: имеется комфортная зона отдыха, доступна питьевая ода, 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 слуг

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 бронировании услуг. Большинство получателей услуг удовлетворена 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 представляемых 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.Порезультатам 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)
1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы			
	-		
II.Комфортность условий предоставления услуг			
	-		
III.Доступность услуг для инвалидов			
Отсутствуют сменные кресла-коляски и адаптированные лифты	Принять меры по приобретению кресел-колясок и оборудованию адаптированных лифтов	2019	Зимин Валерий Иванович
IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			
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
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг			
	-		

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)
1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы			
	-		
II.Комфортность условий предоставления услуг			
	-		
III.Доступность услуг для инвалидов			
	-		
IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			
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
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг			
	-		

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)
1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы			
	-		
II.Комфортность условий предоставления услуг			
	-		
III.Доступность услуг для инвалидов			

1.Оборудовать территорию, прилегающая к организации и ее помещение не отвечает требованиям доступа инвалидам. 2.Обеспечена в организации условий для инвалидов не позволяет получать услуги наравне с другими	1.Оборудовать входы пандусам, поручни, приобрести сменные кресла-коляски. 2.Обеспечить дублированию информации для инвалидов по слуху и зрению.	2019 2019	Десницкая И.Б. Десницкая И.Б.
IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			
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.
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг			
	-		

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)
1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы			
	-		
II.Комфортность условий предоставления услуг			
	-		
III.Доступность услуг для инвалидов			
	-		
IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			
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.		
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг			

ГАУК «Саратовский областной методический киновидеоцентр»

(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)
1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы			
	-		
II.Комфортность условий предоставления услуг			
	-		
III.Доступность услуг для инвалидов			
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.
IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			
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.
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг			

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)
1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы			
	-		
II.Комфортность условий предоставления услуг			
	-		
III.Доступность услуг для инвалидов			
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.
IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			
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.
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг			
	-		

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)
1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы			
На сайте не в полном объёме 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»		
II.Комфортность условий предоставления услуг			
	-		
III.Доступность услуг для инвалидов			
Имеются недоработки в обеспечении доступности услуг для инвалидов.	1.Приобрести сменные кресла-каляски. 2.Обеспечить дублирование информации и надписей для инвалидов слуху и зрению.	2019г.	Шенчук Борис Леонидович
IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			
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
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг			
	-		

ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок»

(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)
1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы			
	-		
II.Комфортность условий предоставления услуг			
	-		
III.Доступность услуг для инвалидов			
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		
IV . Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			
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.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
	-		

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