**ПРОТОКОЛ №11**

**заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

15 октября 2021 г. ул.Челюскинцев, 55

**Присутствовали члены Совета:**

Тимофеев Н.Н

Буряк Н.А.

Воронин Э.Е.

Мещеряков И.В.

Сысуев Д.А.

**Повестка дня**

1.Об итогах оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2021 году.

2.О рейтинге учреждений культуры на основании независимой оценки.

**По первому вопросу СЛУШАЛИ:**

Тимофеева Николая Николаевича. Оценка качества условий оказания услуг организации культуры проходила на основании аналитического отчета ООО Исследовательская компания «Лидер» «О выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Саратовской области» и личного изучения этого вопроса путем посещения учреждений. Определял оценку качества условий оказания услуг в следующих организациях:

* ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок»;
* ГУК "Областная специальная библиотека для слепых" г. Саратов.

Результаты оценки следующие

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

В Саратовском театр кукол «Теремок» проведен капитальный ремонт. Материальная база обогатилась: обновлена мебель, театр оборудован современной техникой, обеспечиваются комфортные условия предоставления услуг.

На стендах и на сайте театра представлена полная информация об организации. Сайт совершенствуется, пополняется новыми данными. Имеются контактные телефоны. Имеется публичный отчет, итоги выполнения государственного задания.

Приняты меры по обеспечению услуг инвалидов. Входы в организацию обеспечены пандусами, подъемными платформами, имеются сменные кресла-коляски. Санитарно-гигиенические помещения содержатся в чистоте и порядке. Созданы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими потребителями.

*Недостатки:*

1. Недостаточно афиш театра о спектаклях.
2. Улучшить условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

**ГУК "Областная специальная библиотека для слепых" г. Саратов**

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

Информация, размещенная на стендах и на сайте организации соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. В учреждении созданы комфортные условия для предоставления услуг: имеется комфортная зона отдыха, доступна питьевая вода, хорошее санитарное состояние помещений. Доступность услуг для инвалидов обеспечена во всех отношениях.

*Недостатки:*

1. Отсутствует адаптированный лифт.

**СЛУШАЛИ:**

Воронина Эдуарда Евгеньевича Проведена независимая оценка качества условий предоставляемых услуг в 2 организациях культуры:

- ГАУК "Центр народного творчества имени Лидии Руслановой";

- ГАУК "Саратовский историко-патриотический комплекс Музей боевой и трудовой славы".

Итоги следующие.

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

Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой является учреждением культуры с историей, насчитывающей 25 лет. Центр достаточно широко известен как в городе, так и в регионе, а также за его пределами. Деятельность Центра и его коллектива пользуется популярностью и заслуженным уважением у жителей Саратова и области, вполне актуальна и востребована.

Учреждение располагается в одном из обжитых районов города, располагается в шаговой доступности к троллейбусным (№№ 5, 10) и автобусным (№№ 6, 11, 53) маршрутам общественного транспорта. Оно открыто и доступно, информация о её деятельности, репертуаре и планируемых мероприятиях размещена как на Интернет-ресурсах, так и на информационных стендах и «электронных киосках» внутри учреждения.

В учреждении культуры посетителям, в т.ч. гражданам из категории маломобильных, обеспечена достаточная комфортность и удобство условий оказания услуг: на первом этаже располагается удобное кафе; имеется просторный вестибюль; в помещениях чисто; в туалетах, в т.ч. для маломобильных групп населения, имеются необходимые санитарно-гигиенические принадлежности.

Кроме того, обеспечена доступность оказания услуг для инвалидов и маломобильных групп: оборудован пандус; имеется выделенная стоянка для транспорта инвалидов; оборудован комфортный туалет. В данном учреждении культуры обеспечены необходимые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями граждан.

*Недостатки:*

1. Недостаточное количество стульев в фойе (прим. – администрация ссылается на рекомендации противопожарной службы не располагать в фойе значительное количество стульев).
2. В кабинках туалетов не установлены настенные крючки для личных сумок (пакетов, барсеток и т.п.) посетителей.

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

Саратовский историко-патриотический комплекс Музей боевой и трудовой славы в Саратове является учреждением культуры, созданным в октябре 2015 года. Музей хорошо известен не только в городе, но и в регионе, а также далеко за его пределами. Деятельность Музея и его коллектива пользуется популярностью и заслуженным уважением у жителей Саратова и области, весьма востребована и актуальна.

Учреждение располагается в одном из живописных зелёных мест города, и в силу этого находится в некотором отдалении от остановок общественного транспорта (автобусный маршрут № 2Д, миниавтобусы маршрутов №№ 52, 72, 95). Музей открыт и доступен, информация о его деятельности и планируемых мероприятиях размещена как на Интернет-ресурсах, так и на информационных стендах и «электронных киосках» внутри учреждения.

В учреждении культуры посетителям, в т.ч. гражданам из категории маломобильных, обеспечена достаточная комфортность и удобство условий оказания услуг: в помещениях чисто; в туалетах, в т.ч. для маломобильных групп населения, имеются необходимые санитарно-гигиенические принадлежности.

Кроме того, обеспечена доступность оказания услуг для инвалидов и маломобильных групп: оборудован пандус; имеется выделенная стоянка для транспорта инвалидов; оборудован комфортный туалет. В данном учреждении культуры обеспечены необходимые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями граждан.

*Недостатки:*

1. В кабинках туалетов не установлены настенные крючки для личных сумок (пакетов, барсеток и т.п.) посетителей.

**СЛУШАЛИ:**

Буряк Надежду Анатольевну. Проведено изучение качества условий предоставляемых услуг в

ГАУК "Областная библиотека для детей и юношества им. Пушкина".

**Государственное учреждение культуры «Областная библиотека для детей и юношества им. А. С. Пушкина»**

Саратовская библиотека имени Пушкина - информационный центр для детей и юношества, центр просветительской работы, гуманитарного, духовного и эстетического воспитания, центр культурного досуга и общения, областной методический центр по работе с детьми и юношеством.

Это учреждение имеет богатую историю и является знаковым для нашего города и региона. Оно пользуется популярностью и востребовано у юных читателей - ежегодно в библиотеку записываются 28 тысяч человек. Учреждение открыто и доступно, информация о деятельности библиотеки в полном объеме содержится на официальном сайте [pushkinlib.ru](http://pushkinlib.ru/). Имеется возможность получать услуги библиотеки дистанционно, посещать виртуальные выставки, заказывать нужные книги, отправлять сообщения. Библиотека имеет статус межрегионального центра по внедрению новых технологий, проводит ежегодные конференции «Электронная библиотека: новые возможности для информационного обслуживания».

В здании и помещениях ГУК «ОБДЮ им. А.С. Пушкина» созданы комфортные условия для посетителей, способствующие качественному предоставлению услуг. На территории библиотеки соблюдается чистота, имеются зоны отдыха, санитарно-гигиенические помещения.

Областная библиотека, участвуя в программе «Доступная среда», обеспечивает доступ к своим услугам для маломобильных групп населения. С этой целью установлен пандус у главного входа в здание библиотеки, нанесена цветная разметка ступеней, имеется специально оборудованный туалет. Имеются также мобильные пандусы, информационное табло, индукционная система для слабослышащих, тактильные таблички для незрячих и слабовидящих пользователей библиотеки.

В фонде имеются аудиокниги на флеш-картах, книги с крупным шрифтом и со шрифтом Брайля.

Учреждение работает с коррекционными школами города и области, проводит выездное обслуживание на библиотечных автобусах.

Специалисты имеют соответствующую профессиональную подготовку, семеро сотрудников прошли обучение для работы с детьми-инвалидами.

Проводятся постоянные опросы посетителей на сайте, по телефону или в ходе очного общения на тему качества обслуживания. Подавляющее большинство (свыше 90%) высказывается положительно, оставляют в книге отзывов благодарственные записи о работе библиотеки и ее сотрудников.

*Недостатки:*

1. Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
2. Отсутствие в здании лифта для детей с опорно-двигательными нарушениями и нет в наличии сменных кресел-колясок.

Историческое здание библиотеки находится на оживленном перекрестке в центре города и не имеет возможности для устройства стоянки и оборудования лифта.

**СЛУШАЛИ:**

Мещерякова Игоря Вячеславовича. Провел оценку качества условий оказания услуг двух организаций культуры:

* ГАУК «Саратовский областной методический киновидеоцентр»;
* ГАУК СО ДК «РОССИЯ».

**ГАУК «Саратовский областной методический киновидеоцентр»**

Основным направлением деятельности ГАУК «Саратовский областной методический киновидеоцентр» является пропаганда и продвижение национального киноискусства, осуществление кинопрокатной деятельности в Саратове и области. Киновидеоцентр активно участвует в разработке и реализации перспективных направлений социальной политики региона, областных программ и проектов по сохранению, развитию, методическому и информационному продвижению кинопоказа и кинопроката лучших произведений отечественного кинематографа.

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

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

*Недостатки:*

1. входная зона не оборудована пандусом;
2. нет сменных кресел-колясок;
3. нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
4. нет дублирования для инвалидов по зрению и слуху;
5. нет сурдопереводчика.

**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 объёме размещена на стендах внутри помещения и на сайте в сети «Интернет». Отлажены 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

**СЛУШАЛИ:**

Сысуева Дмитрия Анатольевича, оценивавшего качество условий оказания услуг в

ГАУК "Саратовский областной дом работников искусств".

**ГАУК "Саратовский областной дом работников искусств".**

Областной Дом работников искусств находится в историческом здании. Проведен ремонт помещений, принимаются меры по улучшению качества оказываемых услуг.

Информационные стенды в помещении соответствуют установленным нормам. На сайте учреждения размещена вся необходимая информация в соответствие с нормативными требованиями.

В помещениях Дома работников искусств созданы комфортные условия, поддерживается хорошее санитарное состояние. Проведена большая работа по решению проблемы доступности услуг для инвалидов (имеется подъемник для колясок, оборудованы места санитарно-гигиенические помещения для лиц с ограниченными возможностями. График работы удовлетворяет получателей услуг. В целом получатели услуг удовлетворены работой организации.

*Недостатки:*

1. Отсутствуют сменные кресла-коляски.
2. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
3. Не в полном объеме дублируется для инвалидов по зрению зрительная информация.

Постановление по первому вопросу повестки дня:

1.Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг утвердить (приложение №1).

2.По результатам оценки качества условий оказания услуг организациям культуры утвердить план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки (приложение №2)

**СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

**независимой оценки качества оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№№ п\п** | **Показатели** | **Максимальная значимость в баллах** | **ГАУК "Саратовский областной дом работников искусств"** | **ГУК "Областная специальная библиотека для слепых" г. Саратов** | **ГАУК "Областная библиотека для детей и юношества им. Пушкина"** | **ГАУК СО ДК «РОССИЯ»** | **ГАУК «Саратовский областной методический киновидеоцентр»** | **ГАУК "Саратовский историко-патриотический комплекс Музей боевой и трудовой славы"** | **ГАУК "Центр народного творчества имени Лидии Руслановой"** | **ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок»** |
| 1. | **Открытость и доступность информации об организации** |   |   |   |   |  |  |  |  |
| **1.1.** | **Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** |
| 1.2. | **Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** |
| **1.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **40** | **39,2** | **40** | **40** | **39,8** | **39,4** | **39,4** | **38,8** | **38,8** |
| **Итого по критерию 1** | **100** | **99,2** | **100** | **100** | **100** | **99,4** | **99,4** | **98,8** | **98,8** |
| 2. | **Комфортность условий предоставления услуг** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.1.** | **Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:** | **50** | **50** | **50** | **50** | **50** | **48** | **48** | **49** |  |
| **2.2.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | 50 | **49** | **50** | **50** | **50** | **50** | **50** | **48,5** |  |
| **Итого по критерию 2** | **100** | **99** | **100** | **100** | **100** | **98** | **98** | **97,5** |  |
|  | **Доступность услуг для инвалидов** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.1.** | **Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:** | 30 | **24** | **29** | **15** | **30** | **5** | **30** | **28** | **30** |
| **3.2.** | **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:** | **40** | **31** | **40** | **40** | **40** | **25** | **34** | **34** | **40** |
| **3.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **25,2** |
| **Итого по критерию 3** | **100** | **85** | **100** | **85** | **100** | **61** | **94** | **92** | **95,2** |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость работников организации** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40 | **39,6** | **40** | **40** | **40** | **38,8** | **40** | **38,8** |  |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40 | **39,6** | **40** | **40** | **40** | **40** | **40** | **39,2** |  |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20 | **20** | **20** | **20** | **20** | **19,6** | **19,6** | **19,8** |  |
| **Итого по критерию 4** | **100** | **99,2** | **100** | **100** | **100** | **98,4** | **99,6** | **97,8** |  |
| **5** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30 | **30** | **30** | **30** | **30** | **29,1** | **29,7** | **29,4** |  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20 | **19,4** | **20** | **20** | **20** | **19,2** | **19,8** | **19,6** |  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50 | **49,5** | **50** | **50** | **50** | **48,5** | **50** | **49** |  |
| **Итого по критерию 5** | **100** | **98,9** | **100** | **100** | **100** | **96,8** | **99,5** | **98** |  |
| **ВСЕГО по организации:** | **481,3** | **500** | **485** | **500** | **453,6** | **490,5** | **484,1** | **194** |
| Показатель оценки качества по организации |   | **96,26** | **100** | **97** | **100** | **90,72** | **98,1** | **96,82** | **97** |

П Л А Н

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

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

(наименование организации)

на 2022 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) | Сведения о реализации мероприятия <2> |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** |  |  |
| Недостаточно афиш театра о спектаклях | Оборудовать место для афиш при входе в театр | II квартал 2022 года | Директор театра Удалов А.А. |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** |  |  |
| Улучшить условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Провести обучение персонала по предоставлению услуг инвалидам | I квартал 2021 | Администрация |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**ГУК «Областная специальная библиотека для слепых» г. Саратов**

(наименование организации)

на 2022 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) | Сведения о реализации мероприятия <2> |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** |  |  |
| Отсутствует адаптированный лифт для инвалидов | Оборудовать адаптированный лифт | 2023 | Директор библиотеки Новикова О.И. |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**ГАУК «Центр народного творчества имени Лидии Руслановой»**

*(наименование организации)*

на 2022 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) | Сведения о реализации мероприятия <2> |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** |  |  |
| - | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** |  |  |
| Недостаточное количество стульев в фойе | Приобрести необходимое количество мебели для обеспечения комфорта в фойе | II квартал 2022 г. | Директор центра Зимин В.И. |  |  |
| В туалете не установлены настенные крючки для сумок посетителей | Дооборудовать туалетные комнаты | I квартал 2022 г. | Директор центра Зимин В.И. |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
| - | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
| - | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

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

(наименование организации)

на 2022 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) | Сведения о реализации мероприятия  |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** |  |  |
| В туалете не установлены настенные крючки для сумок посетителей | Дооборудовать туалетные комнаты | I квартал 2022 г. | Директор центра Шинчук Б.П. |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**ГАУК «Областная библиотека для детей и юношества им. Пушкина»**

(наименование организации)

на 2022 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) | Сведения о реализации мероприятия  |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **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. Отсутствие выделенных стоянок для транспорта инвалидов | Решить вопрос об выделении места для транспорта инвалидов | III квартал 2022 | Директор библиотеки Абрамова Н.С. |  |  |
| 2. Отсутствуют сменные кресла-коляски | Приобрести сменные кресла-коляски | II квартал 2022 | Директор библиотеки Абрамова Н.С. |  |  |
| 3. Отсутствует адаптированный лифт для инвалидов | Оборудовать адаптированный лифт | 2022 | Директор библиотеки Абрамова Н.С. |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |

**ГАУК СО ДК «РОССИЯ»**

(наименование организации)

на 2022 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) | Сведения о реализации мероприятия  |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **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** |  |  |
| Часть получателей услуг не удовлетворена доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном контакте и при использовании дистанционных форм взаимодействия | Провести ряд совещаний с работниками по изучении этических норм общения. | I квартал 2022 | Директор ДК «Россия» Сынкина О.П. |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**ГАУК «Саратовский областной методический киновидеоцентр»**

(наименование организации)

на 2022 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) | Сведения о реализации мероприятия  |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** |  |  |
| 1. Входная зона не оборудована пандусом | Оборудовать пандус | II квартал 2022 | Директор киновидео-центра Бережная И. Т. |  |  |
| 2. Нет сменных кресел-колясок | Приобрести сменные кресла-коляски | I квартал 2022 | Директор киновидео-центра Бережная И. Т. |  |  |
| 3. Нет специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение | IV квартал 2022 | Директор киновидео-центра Бережная И. Т. |  |  |
| 4. Отсутствует дублирование для инвалидов по зрения | Приобрести оборудование для дубляжа | I квартал 2023 | Директор киновидео-центра Бережная И. Т. |  |  |
| 5. Нет сурдопереводчика | Заключить договор об использовании сурдопереводчика | I квартал 2023 | Директор киновидео-центра Бережная И. Т. |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |

**ГАУК "Саратовский областной дом работников искусств"**

(наименование организации)

на 2022 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) | Сведения о реализации мероприятия  |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **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. Отсутствуют сменные кресла-коляски. | Приобрести сменные кресла-коляски | I квартал 2022 | Директор Дома работников искусств Десницкая И.Б. |  |  |
| 2. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика. | Заключить договор об использовании сурдопереводчика | I квартал 2022 | Директор Дома работников искусств Десницкая И.Б. |  |  |
| 3. Не в полном объеме дублируется для инвалидов по зрению зрительная информация. | Организовать дублирование зрительной информации для инвалидов по зрению в полном объеме | II квартал 2022 | Директор Дома работников искусств Десницкая И.Б. |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |

 2.По второму вопросу слушали Тимофеева Н.Н.

 По результатам оценки качества условий оказания услуг организаций культуры рейтинг учреждений выстраивается в следующем порядке.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ГАУК СО ДК «РОССИЯ» | 100 |
|  | ГУК "Областная специальная библиотека для слепых" г. Саратов | 100 |
|  | ГАУК "Саратовский историко-патриотический комплекс Музей боевой и трудовой славы" | 98,1 |
|  | ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок» | 97 |
|  | ГАУК "Областная библиотека для детей и юношества им. Пушкина" | 97 |
|  | ГАУК "Центр народного творчества имени Лидии Руслановой" | 96,82 |
|  | ГАУК "Саратовский областной дом работников искусств" | 96,26 |
|  | ГАУК «Саратовский областной методический киновидеоцентр» | 90,72 |

*Показатель оценки по отрасли составлен*

$$\frac{100+100+98,1+97,0+97,0+96,82+96,26+90,72}{8}=96,99$$

 Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг прилагаются.



Председатель общественного Совета Н.Н.Тимофеев

Секретарь общественного Совета Д.А. Сысуев