**ПРОТОКОЛ №6**

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

08.11.2019 г. ул.Челюскинцев,55

 **Присутствовали члены Совета:**

 Тимофеев Н.Н.

 Буряк Н.А.

 Воронин Э.Е

**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, как и в прошлом году, 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 театр оперетты";

 - ГАУК Саратовской области "Драматический театр города Вольска".

 Результаты оценки следующие

**ГАУК "Саратовский областной театр оперетты"**

Саратовский областной театр оперетты находится в центре города Энгельса, имеется хорошая транспортная доступность. Театр совершенствуется, улучшается материальная база.

На информационном стенде хорошо представлена информация об истории театра, о подготовке новых мероприятий, афиши и анонсы актуальные.

Совершенствуется сайт учреждения. На нём выложены все учредительные документы, имеются контактные телефоны всех руководителей театра. Имеется публичный отчёт о выполнении государственного задания. В театре разработаны дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, разработаны элементы электронного сервиса.

Приняты отдельные меры по обеспечению доступности услуг для инвалидов.

*Недостатки:*

1.Отсутствует стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

2.Не предоставляется для инвалидов по слуху услуги сурдопереводчика.

**ГАУК Саратовской области "Драматический театр города Вольска"**

Драматический театр города Вольска расположен в центре города и является любимым учреждением для жителей. Работники театра доброжелательны и настроены на усовершенствование материальной базы и условий для потребителей услуг.

Открытость и доступность информации об организации обеспечивается на информационных стендах, афишах. В организации чётко определён порядок, режим работы театра. Выразительно через наглядную агитацию рассказывают об истории учреждения, об артистах театра. На официальном сайте представлена вся необходимая документация, имеется публичный отчёт о деятельности организации. Отработаны и действуют дистанционные способы обратной связи, разработаны электронные сервисы для общения с потребителями услуг.

В театре проведена большая работа по обеспечению доступности услуг для инвалидов: оборудована территория и помещения для принятия инвалидов. Театр стремится обеспечить условия для инвалидов, позволяющие им получать услуги наравне с другими.

*Недостатки:*

1.Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

**СЛУШАЛИ:**

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

- ГАУК "Саратовская областная филармония имени А. Шнитке";

- ГАУК "Саратовский академический театр юного зрителя им. Ю.П. Киселева".

Итоги следующие.

**ГАУК "Саратовская областная филармония имени А. Шнитке"**

Областная филармония им. А.Шнитке - одна из ведущих концертных организаций России. По итогам 2001 года стала лауреатом Всероссийского конкурса «Окно в Россию» в номинации «Филармония года». В этом же году ей было присвоено имя композитора Альфреда Шнитке, классика музыки XX столетия, родившегося на саратовской земле.

Информационные стенды содержат всю необходимую информацию для читателей.

Коллектив театра очень доброжелателен. Все отзывы посетителей носят исключительно положительный и позитивный характер, что говорит о профессионализме всех сотрудников учреждения.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы условия. Помещения отремонтированы и выглядят очень уютно. Сотрудники очень доброжелательны.

Информация на официальном сайте учреждения находится в актуальном состоянии, а сам сайт соответствует всем требованиям действующего законодательства. Имеется электронный каталог, бронирование билетов на концерты. Ежедневно обновляется информация о грядущих и прошедших концертах.

Саратовская филармония ежедневно проводит симфонические, оркестровые, камерные концерты, тематические и монографические музыкально-литературные программы. Артисты работают в общеобразовательных и музыкальных школах города и области, в студенческих аудиториях, в клубах и домах культуры районных центров, в отдаленных селах. Постоянная пропаганда классического музыкального наследия и лучших образцов современного музыкального искусства, воспитание вкусов молодежи - основные цели и задачи, которые ставит перед собой коллектив Саратовской филармонии.

*Недостатки:*

1. Более 8% получателей услуг не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов: не предоставляются услуги сурдопереводчиков, отсутствуют дублирование звуковой и зрительной информации.

**ГАУК "Саратовский академический театр юного зрителя им. Ю.П. Киселева"**

ТЮЗ Киселёва — уникальное явление российской культуры, старейший в мире профессиональный театр для детей, открывшийся в Саратове 4 октября 1918 года спектаклем по пьесе М. Метерлинка «Синяя птица».

Внешний фасад здания 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 переносной (в том числе) пандус.

Большая сцена нового здания ТЮЗа Киселева рассчитана на 640 зрителей.

Информационные стенды содержат всю необходимую информацию для читателей.

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

Коллектив театра очень доброжелателен. Все отзывы посетителей носят исключительно положительный и позитивный характер, что говорит о профессионализме всех сотрудников учреждения.

Своей работой ТЮЗ Киселёва наглядно показывает, что аудитория театра юного зрителя не ограничивается дошкольниками и младшими школьниками, и потому театр очень активно работает с молодежью и подростками. «ТЮЗ Киселёва» сегодня — это театральный бренд, известный далеко за пределами Саратовской области.

*Недостатки:*

1. Для доступности услуг для инвалидов отсутствуют услуги сурдопереводчиков.

**СЛУШАЛИ:**

Воронина Эдуарда Евгеньевича

Изучены условия оказания услуг ГАУК "Саратовский государственный академический театр драмы имени И.А. Слонова"

Итоги следующие.

**ГАУК "Саратовский государственный академический театр драмы имени И.А. Слонова"**

Саратовский государственный академический театр драмы имени И.А. Слонова является учреждением культуры с историей, насчитывающей уже два века. Театр хорошо известен в городе, регионе, а также далеко за его пределами. Деятельность театра и его коллектива пользуется популярностью и заслуженным уважением у жителей области и её гостей, вполне актуальна и востребована.

Учреждение располагается в одном из обжитыхv районов города, располагается в относительной доступности к 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.

В учреждении культуры посетителям, в т.ч. гражданам из категории маломобильных, обеспечена комфортность и удобство условий оказания услуг: имеется удобный буфет; 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: оборудованы пандусы, 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. Свыше 8% получателей услуг не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

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 театр оперетты"**

(наименование организации)

на 2020 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** |  |  |
| 1.Отсутствует стоянка для автотранспортных средств инвалидов. | Заключить договор с муниципалитетом о выделения места для автотранспортных средств инвалидов | До 1 апреля 2020 г. |  |  |  |
| 2.Не предоставляется для инвалидов по слуху услуги сурдопереводчика | Решить вопрос об обеспечении услуг сурдопереводчика | До 1 апреля 2020 г. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**ГАУК Саратовской области "Драматический театр города Вольска"**

(наименование организации)

на 2020 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** |  |  |
| 1. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | До 1 апреля 2020 г. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**ГАУК "Саратовская областная филармония имени А. Шнитке"**

(наименование организации)

на 2020 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** |  |  |
| Более 8% получателей услуг не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов: не предоставляются услуги сурдопереводчиков, отсутствуют дублирование звуковой и зрительной информации. | 1. Решить вопрос об обеспечении услуг сурдопереводчика.2. Обеспечить для инвалидов по слуху и зрения дублирование звуковой и зрительной информации. | До 1 апреля 2020 г. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**ГАУК "Саратовский академический театр юного зрителя им. Ю.П. Киселева"**

(наименование организации)

на 2020 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** |  |  |
| Для доступности услуг для инвалидов отсутствуют услуги сурдопереводчиков. | Организовать услуги сурдопереводчиков. | До 1 апреля 2020 г. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**ГАУК "Саратовский государственный академический театр драмы имени И.А. Слонова"**

(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) | 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** |  |  |
| Свыше 8% получателей услуг не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов | Предоставить инвалидам по слуху услуги сурдопереводчика | До 1 апреля 2020 г. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **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 организации культуры можно выстроить рейтинг учреждений в следующем порядке

1. ГАУК "Саратовский академический театр юного

зрителя им. Ю.П. Киселева" 96,3

1. ГАУК Саратовской области "Драматический театр

города Вольска" 93,85

1. ГАУК "Саратовский областной театр оперетты" 91,2
2. ГАУК "Саратовский государственный академический

театр драмы имени И.А. Слонова" 90,45

1. ГАУК "Саратовская областная филармония имени

А. Шнитке" 87,95.

Показатель оценки качества

по отрасли составляет:

$$\frac{93,85+87,95+90,45+91,2+96,3}{5}=\frac{459,75}{5}=91,95$$

Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг прилагаются.



Председатель Общественного Совета Н.Н.Тимофеев

Секретарь Общественного Совета Н.А.Буряк