**ПРОТОКОЛ №13**

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

13 сентября 2022 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 2022 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 материалов ООО Исследовательский центр «НОВИ» «Аналитический отчёт по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры саратовской области с целью независимой оценки их качества» и личного изучения этого вопроса путем посещения учреждений. Определял оценку качества условий оказания услуг в следующих организациях:

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

Результаты оценки следующие

**ГАУК "Саратовский областной театр оперетты"**

Саратовский областной театр оперетты расположен в центре города с хорошей транспортной доступностью. Информация о деятельности организации размещена на информационных стендах, на официальном сайте. Содержание сайта совершенствуется. Имеются все учредительные документы, контактные телефоны всех руководителей театра. На сайте можно познакомиться с финансово-хозяйственной деятельностью организации, об установленных ценах на услуги.

Улучшились условия для обеспечения доступности услуг для инвалидов. Оборудованы санитарно-гигиенические помещения, имеются пандусы, решен вопрос о стоянке для автотранспортных средств инвалидов. Приняты меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

*Недостатки:*

1. На стендах отсутствует информация об истории организации.
2. Не в полном объёме обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацией.

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

Саратовский государственный академический театр драмы имени И.А. Слонова – один из авторитетнейших театров г. Саратова. Учреждение располагается в хорошей доступности к общественному транспорту.

На стендах и официальном сайте учреждения представлена информация об организации, копии нормативных актов о ценах на услуги, планы финансово-хозяйственной деятельности и их выполнения.

В полном объёме определена доступность услуг для инвалидов. Имеются пандусы, адаптированные лифты, кресла-коляски. Оборудована стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Имеются санитарно-гигиенические помещения, которые содержатся в чистоте.

В организации для инвалидов созданы условия доступности, позволяющие им получать услуги наравне с другими.

*Недостатки:*

1. Отсутствует решение учредителя о создании театра.
2. На официальном сайте недостаточно представлены технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказанных услуг.

**СЛУШАЛИ:**

Буряк Надежду Анатольевну. Я проводила изучение качества условий предоставляемых услуг в ГАУК "Саратовский академический театр юного зрителя им. Ю.П. Киселева".

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

Великолепное здание, вежливые сотрудники, профессиональные актёры и достойное обслуживание. Атмосфера доброжелательности, профессиональные постановки, качественное обслуживание.

Организации открыта и доступна в части размещения актуальной информации. Все афиши и стенды актуализированы. Сайт сделан по всем требованиям, имеет версию для слабовидящих. Так же на сайте представлен широкий спектр услуг - от афиш до возможности покупки билетов.

Зона парковки имеет достаточное количество мест для личного автотранспорта, в т.ч. имеются 2 места для парковки инвалидов. Внутри здания есть комфортная зона отдыха\ожидания, доступна питьевая вода, санитарное состояние на высшем уровне. Современное здание оборудование всем необходимым для комфортного пребывания в нём людей с повышенными потребностями.

Летом 2022 года будет начато возведение малой сцены, в связи с чем музей ТЮЗа временно располагается в холле второго этажа.

Театр в полном объеме отвечает современным требованиям.

**СЛУШАЛИ:**

Воронина Эдуарда Евгеньевича. Изучал положение дел в ГАУК "Саратовская областная филармония имени А. Шнитке".

Вывод таков:

**ГАУК «Саратовская областная филармония имени А. Шнитке»**

Саратовская областная филармония имени А. Шнитке является учреждением культуры с историей, насчитывающей 85 лет. Филармония достаточно широко известна как в городе, так и в регионе, а также за его пределами. Деятельность филармонии и его коллектива пользуется популярностью и заслуженным уважением у жителей Саратова и области, вполне актуальна и востребована.

Учреждение располагается в одном из центральных, хорошо обжитых районов города, располагается в шаговой доступности к троллейбусным (№№ 2, 2А) маршрутам и маршрутным микроавтобусам (№ 52) 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 вполне удобный буфет, автоматы по продаже горячего чая и кофе; имеется просторный вестибюль с мягкой мебелью; в помещениях светло и 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. Не в полном объеме обеспечено дублирование по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
2. Не предоставлена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**СЛУШАЛИ:**

Сысуева Дмитрия Анатольевича, оценивавшего качество условий оказания услуг в ГАУК СО "Драматический театр города Вольска".

**ГАУК СО "Драматический театр города Вольска".**

Драматический театр города Вольска расположен в историческом центре города. Услуги театра востребованы жителями и гостями города. Работники театра ответственны, сохраняют и совершенствуют материальной материальную базу, создают благоприятные условия для потребителей услуг.

Информационные стенды, афиши обеспечивают открытость и доступность информации об организации. 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. 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: оборудовано санитарно-гигиеническое помещение, имеются сменные коляски и подъемник. Театр стремится создать инвалидам условия, позволяющие им получать услуги наравне с другими.

Театр в полном объеме отвечает современным требованиям.

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 бал-лах** | **ГАУК "Саратовский академический театр юного зрителя им. Ю.П. Киселева"** | **ГАУК "Саратовский государственный академический театр драмы имени И.А. Слонова"** | **ГАУК СО «Драматический театр города Вольска»** | **ГАУК "Саратовский областной театр оперетты"**  | **ГАУК "Саратовская областная филармония имени А. Шнитке"** |
| 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** | **29,7** | **30** | **28,9** | **30** |
| 1.2. | **Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:** | **30** | **30** | **28** | **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** | **40** | **40** | **40** | **40** | **40** |
| **Итого по критерию 1** | **100** | **100** | **97,7** | **100** | **98,9** | **100** |
|  | **Доступность услуг для инвалидов** |   |   |   |   |   |
| **3.1.** | **Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:** | 30 | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** |
| **3.2.** | **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:** | **40** | **40** | **40** | **40** | **36** | **32,4** |
| **3.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** |
| **Итого по критерию 3** | **100** | **100** | **100** | **100** | **96** | **92,4** |
| **ВСЕГО по организации:** | **200** | **197,7** | **200** | **194,9** | **192,4** |
| Показатель оценки качества по организации |   | **100,00** | **98,85** | **100,00** | **97,45** | **96,20** |

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 2023 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** |  |  |
| 1 На стендах отсутствует информация об истории организации. | На стенде оформить заметку об истории театра | До 1 февраля 2023 | Директор театра Емельянов Виталий Васильевич |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** |  |  |
| 1. Не в полном объёме обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацией. | Обеспечить инвалидов дублированием по слуху и зрению. | До 1 декабря 2023 | Директор театра Емельянов Виталий Васильевич |  |  |
| **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 2023 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** |  |  |
| 1. Отсутствует решение учредителя о создании театра. | На сайте разместить решение о создании тетра. | До 1 марта 2023 | Директор театра Петренко Владимир Владимирович |  |  |
| 2. Недостаточно представлены технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказанных услуг. | Расширить вопросы анкеты для зрителей. | До 1 марта 2023 | Директор театра Петренко Владимир Владимирович |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** |  |  |
| - | - |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **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 2023 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. Не в полном объеме обеспечено дублирование по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | Обеспечить инвалидов дублированием по слуху и зрению. | До 1 декабря 2023 | Директор филармонииНиколаева Анэта Викторовна |  |  |
| 2. Не предоставлена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). | Решить вопрос об обеспечении сурдопереводчиком. | До 1 марта 2023 | Директор филармонииНиколаева Анэта Викторовна |  |  |
| **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 "Драматический театр города Вольска" | 100 |
|  | ГАУК "Саратовский академический театр юного зрителя им. Ю.П. Киселева" | 100 |
|  | ГАУК "Саратовский государственный академический театр драмы имени И.А. Слонова" | 98,85 |
|  | ГАУК "Саратовский областной театр оперетты" | 97,45 |
|  | ГАУК "Саратовская областная филармония имени А. Шнитке" | 96,20 |

*Показатель оценки по отрасли составлен*

$$\frac{100+100+98,85+97,45+96,2}{5}=98,5$$

 Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг прилагаются.

Председатель общественного Совета Н.Н.Тимофеев



Секретарь общественного Совета Д.А. Сысуев