



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Гагарина, д. 22, г. Омск, 644099
телефон (3812) 20-06-27, факс (3812) 20-08-50
e-mail: mail@mincult.omskportal.ru

15.12.2020 № 7966

на № _____ от _____

Руководителям учреждений,
функции и полномочия
учредителя которых
осуществляет Министерство
культуры Омской области
(по списку)

О результатах проведения независимой
оценки качества в 2020 году

В соответствии с протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Омской области (далее – Общественный совет по НОК) Министерство культуры Омской области направляет материалы по итогам проведения независимой оценки качества государственных учреждений культуры Омской области в 2020 году.

- Приложение:
1. Протокол заседания Общественного совета по НОК от 03.12.2020 года № 1 на 3 л. в 1 экз.;
 2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области в 2020 году на 4 л. в 1 экз.;
 3. Предложения Общественного совета по НОК по улучшению качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Омской области на 6 л. в 1 экз.

Первый заместитель
Министра культуры
Омской области

И.Ф. Шейн

Шимпф А.К.
20-05-92

Приложение № 1
к протоколу № 1 от 03.12.2020 года
Общественного совета по проведению
независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры
Омской области

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг государственными
учреждениями культуры Омской области в 2020 году**

№ п/п	Индикаторы параметра	1. Критерий открытости и доступности информации об организации																																											
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25																					
	Значение показателя																																												
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПД	30	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	28,3	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	28,8	30,0	30,0	30,0																				
	БВК «Омский государственный академический театр драмы»				БВК «Омский государственный музыкальный театр»		БВК «Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола»		БВК «Омский государственный театр кукол, актера, маски «Арлекин»		БВК «Омский государственный драматический театр «Пятый театр»		БВК «Омский драматический театр «Гарька»		БВК «Омский государственный драматический театр имени М.А. Ульянова»		АУК «Омская филармония»		БВК «Омский областной музей изобразительных искусств имени М.А. Врубеля»		БВК «Омский краеведческий музей»		БВК «Омский государственный литературный музей имени Ф.М. Достоевского»		БВК «Государственный областной художественный музей «Либеров-центр»		БВК «Омский музей Кондратия Белова»		БВК «Музейно-выставочный комплекс «Моя история»		БВК «Омский государственный историко-культурный музей-заповедник «Старина Сибирская»		БВК «Государственный центр народного творчества»		БВК «Областной центр культуры «Сибиряк»		БВК «Ливерси культуры и семейного творчества «Светоч»		БВК «Международное национальное культурно-спортивное объединение «Сибирь»		БВК «Областной дом ветеранов»		БВК «Омский государственный детский ансамбль»		БВК «Государственный Ботанический зоопарк имени В.Д. Соловьевича»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	32,0	24,0	16,0	32,0	24,0	32,0	32,0	40,0	40,0	32,0	24,0	40,0	24,0	24,0	32,0	16,0	40,0	16,0	24,0	24,0	8,0	16,0
	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30	26,6	16,3	26,3	29,1	25,1	28,9	29,5	29,1	26,6	29,5	29,3	29,5	29,4	29,7	29,5	28,1	28,2	30,0	28,4	26,9	26,3	22,5
	Итого по критерию К3:	100	88,6	70,3	48,3	79,1	67,1	78,9	85,5	93,1	96,6	85,5	83,3	99,5	71,4	77,7	88,5	62,1	98,2	64,0	64,4	77,9	52,3	44,5
4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций																								
	Показатель 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	40	x	x	x	x	x	x	x	x	39,1	39,3	39,4	39,7	40,0	39,2	39,9	38,9	40,0	39,0	39,6	39,6	38,5	38,9
	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40	x	x	x	x	x	x	x	x	39,2	39,7	39,5	39,9	40,0	39,3	40,0	39,5	39,8	38,7	39,4	39,0	39,1	
	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	20	x	x	x	x	x	x	x	x	19,7	19,9	20,0	20,0	20,0	19,9	19,9	19,9	20,0	19,7	19,9	19,7	19,3	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
	Итого по критерию К4:	100	x	x	x	x	x	x	x	x	98,0	98,9	98,9	99,6	100,0	98,4	99,8	98,4	98,3	99,8	97,4	98,9	97,2	97,3
5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг																								
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	30	x	x	x	x	x	x	x	x	29,8	29,5	29,6	29,7	29,9	29,5	30,0	29,5	29,4	30,0	28,9	30,0	29,3	29,2
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры	20	x	x	x	x	x	x	x	x	19,4	19,6	19,5	19,8	19,6	19,7	20,0	19,7	19,7	20,0	19,5	20,0	18,4	18,9
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	50	x	x	x	x	x	x	x	x	49,4	49,3	49,3	49,8	49,8	49,2	50,0	49,8	49,0	50,0	47,4	49,7	48,6	48,4
	Итого по критерию К5:	100	x	x	x	x	x	x	x	x	98,6	98,4	98,4	99,3	99,3	98,4	100,0	99,0	98,1	100,0	95,8	99,7	96,3	96,5
	Итоговое значение по организации культуры:	100	94,0	83,9	73,7	89,5	82,3	89,1	92,5	96,2	98,3	96,3	95,5	99,4	94,1	94,5	97,6	91,4	98,2	90,1	90,0	94,8	88,2	86,8

Приложение № 2
к протоколу № 1 от 03.12.2020 года
Общественного совета по
проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями культуры Омской
области

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Омской области

1. Руководителям бюджетных учреждений культуры Омской области:

- осуществлять на постоянной основе мониторинг мнений потребителей о качестве условий оказания услуг;
- разместить на официальных сайтах учреждений раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечить его функционирование;
- организовать мероприятия по улучшению делового общения и профессионального поведения в целях повышения доброжелательности и вежливости работников;
- продолжить работу по обеспечению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе по оборудованию входных зон и внутренних помещений учреждений с учетом требований доступности для маломобильных групп потребителей, инвалидов по слуху и зрению;
- предусмотреть мероприятия по укреплению материально-технической базы в целях повышения комфорта пребывания в учреждениях.

2. БУК Омской области «Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола»:

- обратить внимание на работу персонала, осуществляющего непосредственную работу с посетителями (контролеров-билетеров, администраторов);
- обеспечить контроль за состоянием санитарно-гигиенических помещений (в т.ч. наличием в них необходимых гигиенических средств);
- рассмотреть возможность проведения ремонта здания; улучшения зоны отдыха и ожидания в фойе; обеспечения потребителей услуг питьевой водой (в том числе посредством установки в помещениях учреждения автоматов по продаже питьевой воды).

3. БУК Омской области «Омский государственный драматический театр «Пятый театр»:

- обратить внимание на работу персонала, осуществляющего непосредственную работу с посетителями (кассиров, контролеров-билетеров, администраторов);

- обеспечить контроль за состоянием санитарно-гигиенических помещений (в т.ч. наличием в них необходимых гигиенических средств);

- рассмотреть возможность проведения ремонта внутренних и санитарно-гигиенических помещений; расширения зон отдыха и ожидания в фойе 1 и 2 этажей; обеспечения потребителей услуг питьевой водой (в том числе посредством установки в помещениях учреждения автоматов по продаже питьевой воды);

- осуществить анализ репертуара.

4. БУК Омской области «Омский государственный музыкальный театр»:

- обратить внимание на работу персонала, осуществляющего непосредственную работу с посетителями (кассиров, контролеров-билетеров);

- обеспечить контроль за состоянием санитарно-гигиенических помещений (в т.ч. наличием в них необходимых гигиенических средств);

- рассмотреть возможность установки противоскользящего покрытия на крыльце здания; расширения зон отдыха и ожидания в фойе и у гардероба; обеспечения потребителей услуг питьевой водой (в том числе посредством установки в помещениях учреждения автоматов по продаже питьевой воды).

5. БУК Омской области «Государственный Большереченский зоопарк имени В.Д. Соломатина»:

- обеспечить контроль за чистотой мест содержания животных и состоянием санитарно-гигиенических помещений на территории учреждения (в т.ч. наличием в них необходимых гигиенических средств);

- обратить внимание на работу персонала входной группы (кассиров);

- рассмотреть возможность ремонта вольеров; увеличения на территории учреждения числа санитарно-гигиенических помещений; мест для отдыха (лавочек с навесом от солнца, беседок) и точек питания (кафе, киоски быстрого питания, автоматы по продаже снеков и бутилированной питьевой воды);

- осуществить установку информационных табличек у вольеров с животными.

6. БУК Омской области «Омский государственный детский ансамбль»:

- рассмотреть возможность обеспечения потребителей услуг питьевой водой.

7. БУК Омской области «Омский драматический театр «Галёрка»:

- рассмотреть возможность обеспечения потребителей услуг питьевой водой (в том числе посредством установки в помещениях учреждения автоматов по продаже питьевой воды);

- осуществить анализ репертуара.

8. БУК Омской области «Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»:

- рассмотреть возможность организации зоны ожидания для сопровождающих лиц; обеспечения потребителей услуг питьевой водой (в том

числе посредством установки в помещениях учреждения автоматов по продаже питьевой воды);

- осуществить анализ репертуара.

9. БУК Омской области «Межрегиональное национальное культурно-спортивное объединение «Сибирь» (Дом Дружбы):

- обратить внимание на работу персонала, осуществляющего непосредственную работу с посетителями и персонала входной группы (работников службы охраны, администраторов);

- обеспечить контроль за состоянием санитарно-гигиенических помещений (в т.ч. наличием в них необходимых гигиенических средств);

- рассмотреть возможность ремонта планшета сцены, напольных покрытий в танцевальных классах; обеспечения потребителей услуг питьевой водой; организации в фойе учреждения зоны ожидания и отдыха, места питания (буфета).

10. БУК Омской области «Дворец культуры и семейного творчества «Светоч»:

- рассмотреть возможность проведения ремонта фасада и внутренних помещений здания; осуществления работ по благоустройству прилегающей территории; обеспечения потребителей услуг питьевой водой.

11. БУК Омской области «Государственный центр народного творчества»:

- обратить внимание на работу персонала, осуществляющего непосредственную работу с посетителями и персонала входной группы (работников вахты, администраторов) в Центре народного творчества (г. Омск, пр. Мира, д. 58);

- обеспечить контроль за состоянием санитарно-гигиенических помещений (в т.ч. наличием в них необходимых гигиенических средств) в Центре народного творчества (г. Омск, пр. Мира, д. 58);

- рассмотреть возможность проведения ремонта помещений; организации зоны отдыха и ожидания в фойе Центра народного творчества (г. Омск, пр. Мира, д. 58); обеспечения потребителей услуг питьевой водой; продажи билетов на мероприятия онлайн.

12. БУК Омской области «Омский государственный Северный драматический театр имени М.А. Ульянова»:

- рассмотреть возможность улучшения комфортности зоны отдыха и ожидания; организации места питания (буфета); обеспечения потребителей услуг питьевой водой (в том числе посредством установки в помещениях учреждения автоматов по продаже питьевой воды).

13. БУК Омской области «Омский государственный академический театр драмы»:

- обратить внимание на работу персонала, непосредственно осуществляющего работу с посетителями (кассирами-контролерами, работниками гардероба, администраторами);

- обеспечить контроль за состоянием санитарно-гигиенических помещений (в т.ч. наличием в них необходимых гигиенических средств);

- рассмотреть возможность расширения зоны отдыха и ожидания; организации системы навигации внутри учреждения; обеспечения потребителей услуг питьевой водой (в том числе посредством установки в помещениях учреждения автоматов по продаже питьевой воды).

14. БУК Омской области «Омский музей Кондратия Белова»:

- рассмотреть возможность обеспечения потребителей услуг питьевой водой; организации выездных и онлайн-выставок при условии сохранения ситуации, связанной с угрозой распространения коронавирусной инфекции;

- провести анализ выставочной деятельности учреждения.

15. БУК Омской области «Музейно-выставочный комплекс «Моя история»:

- рассмотреть возможность увеличения зоны отдыха и ожидания в помещении Мультимедийного исторического парка «Моя история» (г. Омск, ул. 70 лет Октября, д. 25, кор. 2); расширения выставочного пространства в Омском музее просвещения (г. Омск, ул. Музейная, д. 3) и внесения в его работу интерактивных элементов работы; организации места для сидения в помещении Туристско-информационного центра; организации выездных и онлайн-выставок при условии сохранения ситуации, связанной с угрозой распространения коронавирусной инфекции.

16. БУК Омской области «Областной дом ветеранов»:

- обеспечить контроль за состоянием санитарно-гигиенических помещений (в т.ч. наличием в них необходимых гигиенических средств);

- рассмотреть возможность проведения ремонта зрительного зала; расширения зоны отдыха и ожидания; организации на время мероприятий отдельной комнаты для переодевания посетителей и места питания (буфета); обеспечения потребителей услуг питьевой водой.

17. БУК Омской области «Омский государственный литературный музей имени Ф.М. Достоевского»:

- разместить на информационном стенде внутри учреждения сведения о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества;

- обеспечить контроль за состоянием санитарно-гигиенических помещений (в т.ч. наличием в них необходимых гигиенических средств);

- рассмотреть возможность расширения выставочного пространства; обеспечения потребителей услуг питьевой водой; организации выездных и онлайн-выставок при условии сохранения ситуации, связанной с угрозой распространения коронавирусной инфекции.

18. АУК Омской области «Омская филармония»:

- улучшить функционал официального сайта учреждения и работу сервиса по продаже билетов онлайн;
- обратить внимание на работу персонала, осуществляющего непосредственную работу с посетителями (кассирами, контролерами-билетерами) в Концертном зале (г. Омск, ул. Ленина, д. 27а);
- рассмотреть возможность обеспечения потребителей услуг питьевой водой (в том числе посредством установки в помещениях учреждения автоматов по продаже питьевой воды).

19. БУК Омской области «Омский государственный историко-краеведческий музей»:

- обратить внимание на работу персонала, осуществляющего непосредственную работу с посетителями и персонала входной группы (охрана, смотрители) в Историко-краеведческом музее (г. Омск, ул. Ленина, д. 23А);
- рассмотреть возможность организации зоны отдыха и ожидания в Историко-краеведческом музее (г. Омск, ул. Ленина, д. 23А); обеспечения потребителей услуг питьевой водой; организации выездных и онлайн-выставок при условии сохранения ситуации, связанной с угрозой распространения коронавирусной инфекции;
- провести анализ выставочной деятельности Историко-краеведческого музея (г. Омск, ул. Ленина, д. 23А).

20. БУК Омской области «Омский государственный историко-культурный музей-заповедник «Старина Сибирская»:

- рассмотреть возможность организации санитарно-гигиенического помещения в Картинной галерее (р.п. Большеречье, ул. Советов, д. 54).

21. БУК Омской области «Областной центр культуры «Сибиряк»:

- обеспечить контроль за чистотой на территории учреждения и состоянием санитарно-гигиенических помещений (в т.ч. наличием в них необходимых гигиенических средств);
- рассмотреть возможность установки перил на входной группе и нескользящего покрытия на ступенях крыльца здания, для обеспечения безопасности пользования лестницей пожилыми людьми и маленькими детьми; расширения и улучшения комфортности зоны отдыха и ожидания в фойе; обеспечения потребителей услуг питьевой водой.

22. БУК Омской области «Омский областной музей изобразительных искусств имени М.А. Врубеля»:

- принять меры по улучшению доступности Врубелевского корпуса музея (г. Омск, ул. Ленина, д. 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- обратить внимание на работу смотрителей во Врубелевском корпусе музея (г. Омск, ул. Ленина, д. 3);

- рассмотреть возможность организации мест питания (буфетов) во всех зданиях музея; зоны отдыха и ожидания в Центре «Эрмитаж-Сибирь» (г. Омск, ул. Музейная, д. 4); обеспечения потребителей услуг питьевой водой во всех зданиях музея; увеличения времени работы музея несколько раз в неделю; установки зеркала для посетителей около гардероба в Центре «Эрмитаж-Сибирь» (г. Омск, ул. Музейная, д. 4); организации выездных и онлайн-выставок при условии сохранения ситуации, связанной с угрозой распространения коронавирусной инфекции;

- провести анализ выставочной деятельности учреждения.

23. БУК Омской области «Государственный областной художественный музей «Либеров-центр»:

- обратить внимание на необходимость организации зоны отдыха и ожидания в фойе музея;

- рассмотреть возможность организации продажи билетов онлайн; обеспечения потребителей услуг питьевой водой; организации выездных и онлайн-выставок при условии сохранения ситуации, связанной с угрозой распространения коронавирусной инфекции;

- провести анализ выставочной деятельности учреждения.

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Омской области от 3 декабря 2020 года № 1

3 декабря 2020 года на заседании рассмотрены вопросы:

1. О рассмотрении отчета организации-оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области в 2020 году.

2. О формировании результатов независимой оценки качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Омской области и предложений по улучшению качества их деятельности.

3. Об утверждении перечня государственных учреждений культуры Омской области, в отношении которых планируется проведение независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 – 2023 годах

Членам Общественного совета по НОК была предоставлена информация по вопросам, включенным в повестку заседания.

Получены мнения по результатам рассмотрения данной информации от следующих членов Общественного совета по НОК:

1	Боровский Игорь Владимирович	- член президиума областной общественной организации «Совет директоров средних профессиональных образовательных организаций Омской области»
2	Запускалов Дмитрий Сергеевич	- специалист по социальной реабилитации Омской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»
3	Кудря Галина Григорьевна	- директор Омской региональной поисковой общественной организации «Поиск»
4	Лобова Любовь Яковлевна	- председатель Комитета Омской области общественной организации «Совет солдатских родителей»
5	Мишенина Наталья Леонидовна	- директор Омской региональной общественной организации инвалидов «Планета друзей»

Члены Общественного совета по НОК приняли решение:

1. По вопросу «О рассмотрении отчета организации-оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области в 2020 году»:

1) Принять к сведению отчет организации-оператора о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области в 2020 году.

2. По вопросу «О формировании результатов независимой оценки качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Омской области и предложений по улучшению качества их деятельности»:

1) Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области в 2020 году (приложение № 1) и предложения по улучшению качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Омской области (приложение № 2).

2) Провести выездную проверку качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры, набравших минимальное количество баллов, во II – III кварталах 2021 года.

3) Рекомендовать Министерству культуры Омской области:

3.1) обеспечить размещение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Омской области за 2020 год на официальном сайте Министерства культуры Омской области и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в срок до 15 декабря 2020 года;

3.2) рассмотреть результаты независимой оценки качества государственных учреждений культуры Омской области и предложения Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Омской области в срок до 21 декабря 2020 года;

3.3) направить результаты независимой оценки качества и предложения Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг в государственные учреждения культуры Омской области в срок до 25 декабря 2020 года;

3.4) разработать и утвердить в отношении государственных учреждений культуры Омской области планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2020 году, в срок до 1 апреля 2021 года.

3. По вопросу «Об утверждении перечня государственных учреждений культуры Омской области, в отношении которых планируется проведение независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 – 2023 годах»:

1) Министерству культуры Омской области в срок до 25 декабря 2020 года подготовить предложения по перечню государственных учреждений

культуры Омской области, в отношении которых планируется проведение независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022–2023 годах.

Председатель
Общественного совета по НОК



И.В. Боровский