П Р О Т О К О Л

выездной проверки исполнения планов мероприятий по улучшению качества работы государственных учреждений культуры Омской области

№ 5

18 декабря 2018 года

Участники:

Боровский Игорь Владимирович	- председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Омской области,
Запускалов Дмитрий Сергеевич	- член Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Омской области,
Лобова Любовь Яковлевна	- член Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Омской области

Членами Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Омской области (далее – Общественный совет по НОК) осуществлен выезд в следующие государственные учреждения культуры Омской области:

1. БУК «Межрегиональное национальное культурно-спортивное объединение «Сибирь» (Дом Дружбы)»;
2. БУК «Омский государственный детский ансамбль»;
3. БУК «Дворец культуры и семейного творчества «Светоч»;
4. БУК «Омский драматический театр «Галёрка».

Проверка проводилась путем осмотра помещений указанных учреждений, проведения бесед с сотрудниками учреждения, предварительного ознакомления с официальными сайтами, планами по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества в 2017 году (далее – НОК в 2017 году), отчетами об их реализации.

1. БУК «Межрегиональное национальное культурно-спортивное объединение «Сибирь» (Дом Дружбы)» (далее – Дом дружбы).

Место в рейтинге по итогам НОК в 2017 году – 11 (всего мест – 23). Интегрированная оценка качества – 138,26 балла (max оценка – 160 баллов).

По итогам НОК в 2017 году работа Дома дружбы характеризуется следующими показателями в баллах:

- Открытость и доступность информации об организации – 28,3 (максимальное количество баллов – 30);
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 42,21 (максимальное количество баллов – 50);
- Время ожидания предоставления услуги – 17,3 (максимальное количество баллов – 20);
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников – 16,62 (максимальное количество баллов – 20);
- Удовлетворенность качеством оказания услуг – 33,83 (максимальное количество баллов – 40).

В соответствии с рекомендациями Общественного совета Домом дружбы был разработан план по улучшению качества работы. По состоянию на 1 ноября 2018 года план выполнен на 100%.

В ходе проверки членами Общественного совета по НОК сделаны следующие выводы о работе учреждения.

1) Открытость и доступность информации об организации.

Информация об организации, размещенная на официальном сайте Дома дружбы (http://www.dd.omsk.ru/), полностью соответствует требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277.

Информация о деятельности Дома дружбы, размещенная на его территории, соответствует требованиям к информационному обеспечению потребителей государственных услуг, установленным региональными стандартами предоставления государственных услуг «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (бесплатно)» и «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (платно)».

В помещении Дома дружбы созданы условия для получения обратной связи от потребителей услуг: на вахте в открытом доступе находится книга отзывов и предложений, на стендах в фойе учреждения размещена информация об учредителе и руководителе учреждения, вариантах доведения потребителями отзывов и предложений по работе учреждения.

На официальном сайте в разделе «Пишите нам» действует форма обратной связи.

2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

Низкая оценка комфортности условий предоставления услуг, полученная Домом дружбы в результате проведения НОК в 2017 году, была обусловлена недостаточной доступностью услуг Дома дружбы для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ).

В 2017 году лестница при входе в здание спортивно-оздоровительного комплекса оборудована пандусом с поручнем, установлена тепловая завеса, установлены кнопки вызова персонала при въезде на пандус и у входных дверей. В 2018 году в учреждении созданы 3 спортивно-оздоровительные формирования для пожилых людей и лиц с ОВЗ.

На сайте учреждения действует версия для слабовидящих.

3) Время ожидания предоставления услуг.

Режим работы учреждения соответствует требованиям, установленным региональными стандартами предоставления государственных услуг «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (бесплатно)» и «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (платно)».

4) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

Замечаний нет.

5) Удовлетворенность качеством оказания услуг.

По результатам НОК в 2017 году отмечается низкая удовлетворенность потребителей материально-техническим обеспечением Дома дружбы.

В 2018 году учреждением проведен ремонт инженерных коммуникаций, текущий ремонт потолков, стен, полов, частичный ремонт мягкой кровли, произведена замена ртутьсодержащих ламп на светодиодные. Проведен ряд работ по противопожарной безопасности.

2. БУК «Омский государственный детский ансамбль» (далее – Детский ансамбль).

Место в рейтинге по итогам НОК в 2017 году – 16 (всего мест – 23). Интегрированная оценка качества – 127,86 балла (max оценка – 160 баллов).

По итогам НОК в 2017 году работа Детского ансамбля характеризуется следующими показателями в баллах:

- Открытость и доступность информации об организации – 20,67 (максимальное количество баллов – 30);
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 38,11 (максимальное количество баллов – 50);
- Время ожидания предоставления услуги – 17,4 (максимальное количество баллов – 20);
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников – 19,65 (максимальное количество баллов – 20);
- Удовлетворенность качеством оказания услуг – **32,03** (максимальное количество баллов – 40).

В соответствии с рекомендациями Общественного совета Детским ансамблем был разработан план по улучшению качества работы. По состоянию на 1 ноября 2018 года план выполнен на 85,7%.

В ходе проверки членами Общественного совета по НОК сделаны следующие выводы о работе учреждения.

1) Открытость и доступность информации об организации.

Информация об организации, размещенная на официальном сайте Детского ансамбля (http://ogda-55.ru/) частично соответствует требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277, отсутствуют: схема проезда, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о назначении руководителя организации, информация об материально-техническом обеспечении предоставления услуг, информация о выполнении государственного задания, результаты независимой оценки качества услуг.

Информация о деятельности Детского ансамбля, размещенная на его территории, соответствует требованиям к информационному обеспечению потребителей государственных услуг, установленным региональным стандартом предоставления государственных услуг «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (бесплатно)».

В Детском ансамбле созданы условия для получения обратной связи от потребителей услуг: в открытом доступе есть книга отзывов. На официальном сайте учреждения действует раздел для обратной связи с посетителями «Электронная приемная».

2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

В помещениях Детского ансамбля соблюдены все климатические и санитарные нормы. Санузлы снабжены необходимыми гигиеническими средствами. В здании, где располагается Детский ансамбль, оборудован туалет для лиц с ОВЗ.

На сайте Детского ансамбля отсутствует версия для слабовидящих.

3) Время ожидания предоставления услуг.

Режим работы учреждения соответствует требованиям, установленным региональным стандартом предоставления государственных услуг «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (бесплатно)».

4) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

В учреждении разработан Кодекс этики и основных правил поведения работников. Замечаний нет.

5) Удовлетворенность качеством оказания услуг.

По результатам НОК в 2017 году потребителями услуг Детского ансамбля отмечалась низкая удовлетворенность материально-техническим обеспечением. В 2018 году в фойе установлены лавочки для отдыха детей и взрослых.

3. БУК «Дворец культуры и семейного творчества «Светоч» (далее – Дворец культуры).

Место в рейтинге по итогам НОК в 2017 году – 18 (всего мест – 23). Интегрированная оценка качества – 126,50 балла (max оценка – 160 баллов).

По итогам НОК в 2017 году работа Дворца культуры характеризуется следующими показателями в баллах:

- Открытость и доступность информации об организации – 27,27 (максимальное количество баллов – 30);
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 32,44 (максимальное количество баллов – 50);
- Время ожидания предоставления услуги – 18,12 (максимальное количество баллов – 20);
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников – 18,63 (максимальное количество баллов – 20);
- Удовлетворенность качеством оказания услуг – 30,04 (максимальное количество баллов – 40).

В соответствии с рекомендациями Общественного совета Дворцом культуры был разработан план по улучшению качества работы. По состоянию на 1 ноября 2018 года план выполнен на 100%.

В ходе проверки членами Общественного совета по НОК сделаны следующие выводы о работе учреждения.

1) Открытость и доступность информации об организации.

Информация об организации, размещенная на официальном сайте Дворца культуры (http://дк-светоч.рф/), не соответствует требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277, отсутствуют: структура организации, сведения о видах предоставляемых услуг, перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги, нормативно-правовые акты, устанавливающие цены на услуги, копия плана финансово-хозяйственной деятельности, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения, результаты независимой оценки качества оказания услуг.

Информация о деятельности Дворца культуры, размещенная на его территории, соответствует требованиям к информационному обеспечению потребителей государственных услуг, установленным региональным стандартом предоставления государственных услуг «Организация

деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (бесплатно)».

Во Дворце культуры созданы условия для получения обратной связи от потребителей услуг: в открытом доступе размещена информация о способах доведения отзывов. На официальном сайте учреждения действует форма обратной связи в разделе «Контакты».

2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

В части здания нарушен температурный режим, в санузлах отсутствуют необходимые гигиенические средства.

Крыльцо Дворца культуры оборудовано стационарным пандусом, в здании оборудован отдельный санузел для лиц с ОВЗ. На сайте Дворца культуры действует версия для слабовидящих.

3) Время ожидания предоставления услуг.

Режим работы учреждения соответствует требованиям, установленным региональным стандартом предоставления государственных услуг «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (бесплатно)».

4) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

В учреждении разработан кодекс этики и основных правил поведения работников. Замечаний нет.

5) Удовлетворенность качеством оказания услуг.

По результатам НОК в 2017 году потребителями услуг Дворца культуры отмечалась низкая удовлетворенность материально-техническим обеспечением.

В 2017 – 2018 годах в учреждении проделана большая работа по улучшению условий пребывания в организации, материально-техническому обеспечению: частично заменена мягкая кровля, запущена в эксплуатацию система приточной тепловой вентиляции в фойе учреждения, заменены стекла в фойе, произведен ремонт туалетных комнат 1 этажа. Приобретен мультимедийный проектор. Перед входом в здание на площадке устроены цветочные клумбы. Внедрены новые формы работы.

4. БУК «Омский драматический театр «Галёрка» (далее – Театр).

Место в рейтинге по итогам НОК в 2017 году – 19 (всего мест – 23). Интегрированная оценка качества – 124,61 балла (max оценка – 160 баллов).

По итогам НОК в 2017 году работа Театра характеризуется следующими показателями в баллах:

- Открытость и доступность информации об организации – 27,03 (максимальное количество баллов – 30);
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 31,72 (максимальное количество баллов – 50);
- Время ожидания предоставления услуги – 16,89 (максимальное количество баллов – 20);
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников – 18,06 (максимальное количество баллов – 20);
- Удовлетворенность качеством оказания услуг – 30,91 (максимальное количество баллов – 40).

В соответствии с рекомендациями Общественного совета Театром был разработан план по улучшению качества работы. По состоянию на 1 ноября 2018 года план выполнен на 90%.

В ходе проверки членами Общественного совета по НОК сделаны следующие выводы о работе учреждения.

1) Открытость и доступность информации об организации.

Информация об организации, размещенная на официальном сайте Театра (http://galerka-omsk.ru/), частично соответствует требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277, отсутствуют: сведения об учредителе, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании учреждения, отчет о результатах деятельности учреждения.

Информация о деятельности Театра, размещенная на его территории, соответствует требованиям к информационному обеспечению потребителей государственных услуг, установленным региональным стандартом предоставления государственных услуг «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар), платная».

В помещении Театра созданы условия для получения обратной связи от потребителей услуг: в кассовой зоне учреждения размещена информация вариантах доведения потребителями отзывов и предложений по работе учреждения, имеется книга отзывов. На официальном сайте учреждения действует раздел «Отзывы».

2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

Низкая оценка комфортности условий предоставления услуг, полученная Театром в результате проведения НОК в 2017 году, была обусловлена недостаточной доступностью услуг Театра для лиц с ОВЗ.

В Театре оборудован отдельный санузел для лиц с ОВЗ (членами Общественного совета по НОК отмечены отсутствие крючка для костылей и тростей, необходимость установки кнопки вызова персонала).

На официальном сайте учреждения действует версия для слабовидящих.

3) Время ожидания предоставления услуг.

Режим работы учреждения соответствует требованиям, установленным региональным стандартом предоставления государственных услуг «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар), платная».

4) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

Замечаний нет.

5) Удовлетворенность качеством оказания услуг.

По результатам НОК в 2017 году отмечается низкая удовлетворенность потребителей материально-техническим обеспечением Театра.

В ноябре 2018 года Театр переехал в здание после проведенной реконструкции. Здание оснащено современным звуковым и световым оборудованием, имеет новый зрительный зал на 300 мест, в помещениях здания созданы все условия для комфортного пребывания зрителей и работы труппы театра. Замечаний нет.

Обсудив результаты выездной проверки, члены Общественного совета по НОК приняли решение РЕКОМЕНДОВАТЬ:

1) БУК «Дворец культуры и семейного творчества «Светоч», БУК «Омский государственный детский ансамбль» обеспечить размещение полной информации о деятельности на официальном сайте учреждения (в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277) в срок до 20 февраля 2019 года;

2) БУК «Омский драматический театр «Галёрка»:

- предусмотреть мероприятия по оснащению санузла для лиц с ОВЗ кнопкой вызова персонала, травмобезопасным крючком для костылей и тростей;

- обеспечить размещение полной информации о деятельности на официальном сайте учреждения (в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277) в срок до 20 февраля 2019 года.

Председатель
Общественного совета по НОК И.В. Боровский