

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. 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 киноvideоцентр»;
- ГАУК СО ДК «РОССИЯ».

ГАУК «Саратовский областной методический киноvideоцентр»

Основным направлением деятельности ГАУК «Саратовский областной методический киноvideоцентр» 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 объеме 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 соответствии 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)