

ПРОТОКОЛ №1
заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями культуры

9 октября 2024 г.

г. Саратов

Присутствовали члены Совета:

Бирюлин И.В.

Голуб Ю.Г.

Мещеряков И.В.

Шевченко-Севостьянова А.С.

Ширинова О.А.

Повестка дня

1. Об итогах оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2024 году.

2. О рейтинге учреждений культуры на основании независимой оценки.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры.

По первому вопросу СЛУШАЛИ:

Бирюлина Ивана Викторовича.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Оценка открытости и доступности информации об организации культуры проводилась на основании трёх показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, а также данные опросов получателей услуг.

При анализе информации учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей услуг.

Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет» предполагает повышение роли интернет-представительств организаций культуры в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями услуг

В оценке сайтов организаций культуры учитывались:

1) информативность сайта организации культуры (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов);

2) наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и сотрудниками организации культуры);

3) пользовательская доступность сайта организации культуры.

**Результаты независимой оценки
организаций культуры Саратовской области в 2024 году по критерию 1
(К¹) «Открытость и доступность информации об организации
культуры»**

Рейтинг по К ¹	Наименование организации культуры*	П 1.1.*	П 1.1 Зн.*	П 1.2.*	П 1.2 Зн.*	П 1.3.*	П 1.3 Зн.*	Значение К ¹ *
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	40	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,4		
1	ГАУК «Дворец культуры «Россия»	100	30	100	30	100	40	100
1	ГУК «Областная специальная библиотека для слепых»	100	30	100	30	100	40	100
2	ГАУК «Саратовский областной методический киновидеоцентр»	100	30	100	30	98,8	39,52	99,52
3	ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств»	100	30	100	30	97,94	39,18	99,18
4	ГАУК «Саратовский историко-патриотический комплекс «Музей боевой и трудовой славы»	100	30	100	30	97,3	38,92	98,92
5	ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой»	95,83	28,75	100	30	100	40	98,75
5	ГУК «Областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина»	95,83	28,75	100	30	100	40	98,75
6	ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок»	87,5	26,25	100	30	100	40	96,25
	Среднее значение	97,4	29,22	100	30	99,26	39,7	98,92

Наименование организации культуры* - здесь и далее список организаций социального обслуживания, набравших одинаковое количество баллов, приводится в алфавитном порядке.

П 1.1.* - Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

П 1.2.* Показатель 1.2. «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

П 1.3.* Показатель 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".

**Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения на правах отделов или филиалов, значение показателя 1.1. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора $I_{стенд}$. При определении значений показателей П 1.1. и П 1.2. в случае наличия части установленной нормативами информации, при определении значений индикаторов использовался математический принцип округления.

Зафиксированные результаты свидетельствуют, что организации культуры в отношении которых проводилась независимая оценка качества, имеют высокий уровень открытости и доступности информации. Средняя оценка по критерию 1 составляет 98,92 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов. Средняя экспертная оценка по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, составляет 97,4 балла. Средняя оценка по показателю 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг составляет 100 баллов. Среднее значение показателя 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) составило 99,26 балла.

Максимальное количество баллов по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (100 баллов) набрали ГАУК «Дворец культуры «Россия» и ГУК «Областная специальная библиотека для слепых».

Максимальное количество баллов по показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (100 баллов) набрали 5 организаций. Максимальное количество баллов по показателю 1.2 «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (100 баллов) набрали все организации культуры. Максимальное количество баллов по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (100 баллов из 100 возможных) набрали 5 организаций культуры.

Все организации культуры, принявшие участие в процедуре проведения НОК, получили значение критерия 1 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах в помещении организаций культуры, показал, что на стендах размещена не в

полном объеме информация о результатах независимой оценки качества за 2021 год: отсутствуют протоколы/чек листы.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на сайтах организаций культуры, показал, что:

1. Сайт организации культуры ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств» - <https://содри.рф/> - не отвечает требованиям безопасности;

2. У организации культуры ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок» новый сайт - <https://teremok-saratov.ru/> - функционирует при сохранении предыдущей версии <http://old.teremok-saratov.ru/>, что затрудняет доступ к информации для получателей услуг.

3. На официальных сайтах ряда организаций не размещены или размещены не в полном объеме, установленном нормативными актами, такие документы, как:

- сведения о материально-техническом обеспечении деятельности организации: ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой»; ГУК «Областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина»; ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок»;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг): ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок»;

- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества): ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок»;

4. На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru: ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок».

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления услуг оценивалась информация, полученная в результате смешанного опроса получателей услуг, а также зафиксированная по итогам осмотра мест оказания услуг (помещений организаций культуры и прилегающих территорий).

По данному критерию процедура независимой оценки качества проводилась в отношении семи организаций культуры, так как данный критерий не установлен для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства.

Представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.3 (показатель 2.2 для организаций культуры не установлен – для итоговой оценки используется расчётная величина – среднее арифметическое значений показателей 2.1 и 2.3), составляющим оценку по критерию 2, а также общие результаты по критерию 2.

**Результаты независимой оценки
организаций культуры Саратовской области в 2024 году по критерию 2
(К²) «Комфортность условий предоставления услуг»**

Рейтинг по К ²	Наименование организации культуры	П 2.1.*	П 2.1 Зн.*	П 2.3.*	П 2.3 Зн.*	Значение К ² *
	Максимальный балл	100	50	100	50	100
	Значимость показателя	0,5		0,5		
1	ГАУК «Дворец культуры «Россия»	100	50	100	50	100
1	ГУК «Областная специальная библиотека для слепых»	100	50	100	50	100
1	ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой»	100	50	100	50	100
2	ГУК «Областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина»	100	50	98,8 1	49,41	99,41
3	ГАУК «Саратовский областной методический киноvideоцентр»	100	50	95,2	47,6	97,6
4	ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств»	100	50	93,3	46,65	96,65
5	ГАУК «Саратовский историко-патриотический комплекс «Музей боевой и трудовой славы»	100	50	88,4	44,2	94,2
	Среднее значение	100	50	96,5 3	48,27	98,27

П 2.1.* - Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

П 2.3.* - Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Показатель 2.3 рассчитывался как среднее арифметическое данных, зафиксированных по итогам смешанного опроса получателей услуг. (Вопросы анкеты – 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, Приложение 2).

Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций культуры Саратовской области составляет 98,27 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и говорит о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг.

Высокое среднее значение критерия 2 достигается, с одной стороны, за счёт фиксации высоких баллов по показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», который рассчитывается на основе экспертной оценки и достигает максимального значения у всех организаций культуры.

С другой стороны, среднее значение показателя 2.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» также очень высоко – 96,53 балла, что подтверждает экспертную оценку.

Максимальное количество баллов по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (100 из 100 возможных) набрали ГАУК «Дворец культуры «Россия» ГУК «Областная специальная библиотека для слепых» ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой».

Максимальное количество баллов по показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (100 из 100 возможных) набрали все организации культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

Максимальное количество баллов по показателю 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (100 баллов из 100 возможных) набрали ГАУК «Дворец культуры «Россия» ГУК «Областная специальная библиотека для слепых» ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой».

Все организаций культуры получили значение критерия 2 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Несмотря на высокие значения критерия 2, у ряда организаций культуры, в процессе сбора и обобщения информации выявлены следующие недостатки в части комфортности условий предоставления услуг: недостаточное количество кулеров с питьевой водой, проблемы с навигацией внутри помещений организаций культуры.

Кроме того, можно констатировать, что снижение максимальных баллов по итогам опроса получателей услуг, в большей степени связано с частичной неудовлетворенностью потребителей транспортной доступностью организаций культуры.

Критерий Доступность услуг для инвалидов.

Для оценки организаций культуры по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные смешанного опроса получателей услуг, данные, полученные в результате осмотра мест оказания услуг (помещений организаций культуры и прилегающих территорий), а также документы организаций, представленные на официальных сайтах.

Представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций культуры

Саратовской области, а также общие результаты по критерию 3.

**Результаты независимой оценки
организаций культуры Саратовской области в 2024 году по критерию 3
(К³) «Доступность услуг для инвалидов»**

Рейтинг по К ³	Наименование организации культуры*	П 3.1.*	П 3.1 Зн.*	П 3.2.*	П 3.2 Зн.*	П 3.3.*	П 3.3 Зн.*	Значение К ³ *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ГАУК «Дворец культуры «Россия»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГУК «Областная специальная библиотека для слепых»	100	30	100	40	100	30	100
2	ГАУК «Саратовский историко-патриотический комплекс «Музей боевой и трудовой славы»	100	30	100	40	92,5 9	27, 78	97,78
3	ГУК «Областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина»	80	24	100	40	100	30	94
4	ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств»	80	24	100	40	95,8 3	28, 75	92,75
5	ГАУК «Саратовский областной методический киноvideоцентр»	80	24	100	40	78,5 7	23, 57	87,57
	Среднее значение	92,5	27, 75	100	40	95,8 7	28, 76	96,51

П 3.1.* - Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

П 3.2.* - Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

П 3.3.* - Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов или их представителей)».

В связи с тем, что ряд организаций культуры и (или) структурных подразделений организаций культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, расположены в зданиях, являющихся объектами культурного наследия, включенными в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов РФ, при расчете показателя 3.1. использовался вариативный подход в соответствии с Методическими рекомендациями по расчету значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года №

599.

Среднее значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» для организаций культуры Саратовской области составляет 96,51 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и говорит о высокой доступности организаций культуры для инвалидов.

Среднее значение показателя 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составляет 92,5 баллов, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов. Среднее значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 100 баллов. Среднее значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)» – 95,87.

Максимальное количество баллов по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (100 баллов из 100 возможных) набрали ГАУК «Дворец культуры «Россия»; ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой»; ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок»; ГУК «Областная специальная библиотека для слепых».

Максимальное количество баллов по показателю 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (100 баллов из 100 возможных) набрали 5 организаций, по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (100 баллов из 100 возможных) набрали все организации культуры, по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)» (100 баллов из 100 возможных) – также 5 организаций.

Несмотря на высокое значение критерия 3 у ряда организаций культуры в процессе сбора и обобщения информации выявлены следующие недостатки:

- отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение: ГАУК «Саратовский областной методический киноvideоцентр»;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, присутствует в неполном объеме: ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой»;
- отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов: ГУК «Областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина»; ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств»;
- альтернативная версия официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению частично соответствует установленным нормативным актам (нет звукового сопровождения, сбитые настройки и т.д): ГАУК «Дворец культуры «Россия»; ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой»; ГАУК

«Саратовский театр кукол «Теремок»; ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств»; ГАУК «Саратовский областной методический киноvideоцентр».

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Для оценки организаций культуры по критерию 4 использовались данные смешанного опроса получателей услуг и экспертная оценка. По данному критерию процедура независимой оценки качества проводилась в отношении семи организаций культуры, так как данный критерий не установлен для театров.

Представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3.1, 4.3.2, составляющим оценку по критерию 4 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 4.

Результаты независимой оценки организаций культуры Саратовской области в 2024 году по критерию 4 (К⁴) «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Рейтинг по К ⁴	Наименование организации социального обслуживания	П 4.1.*	П 4.1 Зн.*	П 4.2.*	П 4.2 Зн.*	П 4.3.1.	П 4.3.1 Зн.*	П 4.3.2.	П 4.3.2 Зн.*	Значение К ⁴
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	10	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,1		0,3		
1	ГАУК «Дворец культуры «Россия»	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой»	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГУК «Областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина»	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГУК «Областная специальная библиотека для слепых»	100	30	100	30	100	10	100	30	100
2	ГАУК «Саратовский областной методический киноvideоцентр»	98,8	29,64	99,6	29,88	98,8	9,9	100	30	99,42
3	ГАУК «Саратовский историко-патриотический комплекс «Музей боевой и трудовой славы»	97,6	29,28	99,2	29,76	98,83	9,9	100	30	98,94
4	ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств»	96,06	28,82	96,06	28,82	100	10	100	30	97,64
	Среднее значение	98,92	29,68	99,27	29,78	99,66	9,97	100	30	99,43

П 4.1* - Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих»

первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

П 4.2* - Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

П 4.3.1.* - Показатель 4.3. 1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

П 4.3.2.* - Показатель 4.3.2. Оценка экспертов по способам дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников.

Среднее значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» для организаций культуры Саратовской области близко к максимальному и составляет 99,43 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и свидетельствует о высоком уровне подготовки персонала и качественной кадровой политике учреждений.

Максимальное количество баллов по показателям 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» и в целом по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»(100 баллов из 100 возможных) набрали 4 организации культуры из 7.

Все организаций культуры получили значение критерия 4 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Для оценки организаций культуры по критерию 5 использовались данные смешанного опроса получателей услуг.

По данному критерию процедура независимой оценки качества проводилась в отношении семи организаций культуры, так как данный критерий не установлен для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства.

Критерий представлен тремя показателями, значение которых равно соответствующим индикаторам.

Представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций культуры Саратовской области, а также общие результаты по критерию 5.

**Результаты независимой оценки
организаций культуры Саратовской области в 2024 году по критерию 5
(К⁵) «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Рейтинг по К ⁵	Наименование организации культуры	П 5.1.*	П 5.1 Зн.*	П 5.2.*	П 5.2 Зн.*	П 5.3.*	П 5.3 Зн.*	Значение К ⁵ *
	Максимальный балл	100	30	100	20	100	50	100
	Значимость показателя	0,3		0,2		0,5		
1	ГАУК «Дворец культуры «Россия»	100	30	100	20	100	50	100
1	ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой»	100	30	100	20	100	50	100
1	ГУК «Областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина»	100	30	100	20	100	50	100
1	ГУК «Областная специальная библиотека для слепых»	100	30	100	20	100	50	100
2	ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств»	99,2 1	29, 76	99,6 1	19,9 2	98,4 3	49, 22	98,9
3	ГАУК «Саратовский областной методический киноvideоцентр»	98	29, 4	98	19,6	99,2	49, 6	98,6
4	ГАУК «Саратовский историко-патриотический комплекс «Музей боевой и трудовой славы»	97,6	29, 28	99,2	19,8 4	97,6	48, 8	97,92
	Среднее значение	99,2 6	29, 78	99,5 4	19,9 1	99,3 2	49, 66	99,35

П 5.1.* - Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

П 5.2.* - Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации».

П 5.3.* - Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

Среднее значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» для организаций культуры Саратовской области близко к максимальному и составляет 99,35 балла, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности получателей услуг деятельностью организаций.

Максимальное количество баллов по показателям 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)», 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации», 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» и в целом по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100 баллов из 100 возможных) набрали ГАУК «Дворец культуры «Россия»; ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А.

Руслановой»; ГУК «Областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина» и ГУК «Областная специальная библиотека для слепых».

Все организаций культуры получили значение критерия 5 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

II. По второму вопросу СЛУШАЛИ:

Бирюлина Ивана Викторовича.

РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ ПО ГРУППАМ ПО СОВОКУПНОСТИ КРИТЕРИЕВ И В ЦЕЛОМ

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Саратовской области рассчитано значение интегрального показателя. В таблице 10.1 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства.

Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя для организаций культуры Саратовской области в 2024 году, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

Рейтинг по ИИП	Наименование организации культуры	К ^{1*}	К ^{2*}	К ^{3*}	К ^{4*}	К ^{5*}	Итоговый интегральный показатель
1	ГАУК «Дворец культуры «Россия»	100	100	100	100	100	100
1	ГУК «Областная специальная библиотека для слепых»	100	100	100	100	100	100
2	ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой»	98,75	100	100	100	100	99,75
3	ГУК «Областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина»	98,75	99,41	94	100	100	98,43
4	ГАУК «Саратовский историко-патриотический комплекс «Музей боевой и трудовой славы»	98,92	94,2	97,78	98,94	97,92	97,55
5	ГАУК «Саратовский областной Дом работников	99,18	96,65	92,75	97,64	98,9	97,02

искусств»

6	ГАУК «Саратовский областной методический киновидеоцентр»	99,52	97,6	87,57	99,42	98,6	96,54
---	--	-------	------	-------	-------	------	-------

К^{1*} - Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

К^{2*} - Критерий 1 «Комфортность условий предоставления услуг»

К^{3*} - Критерий 1 «Доступность услуг для инвалидов»

К^{4*} - Критерий 1 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

К^{5*} - Критерий 1 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Согласно полученным результатам все организации получили значение итогового интегрального показателя в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Представлен результат независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры, осуществляющей создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства.

Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя

Наименование организации культуры	К ^{1*}	К ^{3*}	Итоговый интегральный показатель
ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок»	96,25	100	98,13

К^{1*} - Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

К^{3*} - Критерий 1 «Доступность услуг для инвалидов»

Согласно полученным результатам ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок» получило значение итогового интегрального показателя в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

В соответствии с Методическими рекомендациями по расчету значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года были рассчитаны значения критериев **К²**, **К⁴** и **К⁵** для организаций осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства.

Представлен общий рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Саратовской области в 2024 году.

Рейтинг по ИИП	Наименование организации культуры	Итоговый интегральный показатель
1	ГАУК «Дворец культуры «Россия»	100
1	ГУК «Областная специальная библиотека для слепых»	100
2	ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой»	99,75
3	ГУК «Областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина»	98,43
4	ГАУК «Саратовский театр кукол «Геремок»	98,13
5	ГАУК «Саратовский историко-патриотический комплекс «Музей боевой и трудовой славы»	97,55
6	ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств»	97,02
7	ГАУК «Саратовский областной методический киноvideоцентр»	96,54
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОТРАСЛИ		98,43

Согласно полученным результатам все организации культуры Саратовской области, участвовавшие в процедуре независимой оценки качества в 2024 году, получили значение итогового интегрального показателя в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов. Рейтинг организаций по совокупности критериев и показателей – в Приложении 6,7.

Общее среднее значение итогового интегрального показателя по совокупности организаций культуры Саратовской области, принявших участие в процедуре независимой оценки качества в 2024 году, составило 98,43 балла – категория результатов «отлично».

По критериям наиболее высокое значение принимает среднее значение критерия доброжелательности, вежливости работников организации (99,43 балла), далее следует среднее значение критерия удовлетворённости условиями оказания услуг (99,35 балла), третье по величине - среднее значение критерия открытости и доступности информации об организации культуры (98,92 балла), на четвертом месте среднее значение критерия комфортности условий предоставления услуг (98,27 балла). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов (96,51 балла).

Лучшими организациями культуры Саратовской области по результатам сбора и обобщения информации являются: ГАУК «Дворец культуры «Россия» и ГУК «Областная специальная библиотека для слепых».

III. По третьему вопросу СЛУШАЛИ:

Бирюлина Ивана Викторовича.

Предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры

1. ГАУК «Дворец культуры «Россия»

1.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

1.2. Установить дополнительные кулеры с питьевой водой в зонах отдыха.

2. ГУК «Областная специальная библиотека для слепых»

2.1. В филиалах учреждения, расположенных на территории Саратовской области, установить дополнительные кулеры с питьевой водой в зонах отдыха.

2.2. На официальном сайте учреждения разместить дополнительную информацию по итогам проведения независимой оценки качества (количественные результаты оценки, планы по устранению недочетов).

3. ГАУК «Саратовский областной центр народного творчества имени Л.А. Руслановой»

3.1. На официальном сайте учреждения разместить информацию о материально-техническом обеспечении деятельности организации.

3.2. На официальном сайте учреждения разместить дополнительную информацию по итогам проведения независимой оценки качества (количественные результаты оценки, планы по устранению недочетов).

3.3. Обеспечить наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефноточечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

3.4. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

4. ГУК «Областная библиотека для детей и юношества им. А.С. Пушкина»

4.1. На официальном сайте учреждения разместить информацию о материально-техническом обеспечении деятельности организации.

4.2. Установить дополнительные кулеры с питьевой водой в зонах отдыха.

4.3. Провести проверку эффективности систем вентиляции организации и контролировать режим проветривания помещений.

4.4. На официальном сайте учреждения разместить дополнительную информацию по итогам проведения независимой оценки качества (количественные результаты оценки, планы по устранению недочетов).

4.5. Включить в перечень мероприятий в рамках реализации в

регионе программы «Доступная среда» оборудование парковочного места для инвалидов.

5. ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок»»

5.1. Завершить модернизацию официального сайта организации.

5.2. На официальном сайте учреждения разместить информацию о материально-техническом обеспечении деятельности организации, копии планов финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденных в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

5.3. На официальном сайте учреждения разместить информацию по итогам проведения независимой оценки качества (количественные результаты оценки, планы по устранению недочетов).

5.4. На официальном сайте учреждения обеспечить наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздела «Часто задаваемые вопросы») и технической возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

5.5. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

6. ГАУК «Саратовский историко-патриотический комплекс «Музей боевой и трудовой славы»

6.1. На официальном сайте учреждения разместить дополнительную информацию по итогам проведения независимой оценки качества (количественные результаты оценки, планы по устранению недочетов).

6.2. Заключение договора/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

6.3. Увеличить количество унифицированных технических средств информирования и ориентирования внутри организации.

6.4. Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации.

6.5. Провести инструктаж персонала организации, отвечающего за контакт с получателями услуг, по вопросам этики и деонтологии.

6.6. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

6.7. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении культуры.

7. ГАУК «Саратовский областной Дом работников искусств»

7.1. Провести аудит официального сайта организации для решения проблемы компьютерной безопасности.

7.2. На официальном сайте учреждения разместить дополнительную информацию по итогам проведения независимой оценки качества (количественные результаты оценки, планы по устранению недочетов).

7.3. Установить дополнительные кулеры с питьевой водой в зонах отдыха.

7.4. Установить дополнительные специальные указатели и информирующие таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации для получателей услуг.

7.5. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

7.6. Включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе программы «Доступная среда» оборудование парковочного места для инвалидов.

7.7. Провести инструктаж персонала организации, отвечающего за контакт с получателями услуг, по вопросам этики и деонтологии.

7.8. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении культуры.

8. ГАУК «Саратовский областной методический киновидеоцентр»

8.1. На официальном сайте учреждения разместить дополнительную информацию по итогам проведения независимой оценки качества (количественные результаты оценки, планы по устранению недочетов).

8.2. Установить дополнительные кулеры с питьевой водой в зонах отдыха.

8.3. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

8.4. Включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе программы «Доступная среда» предоставление организации нового здания, позволяющего оборудовать его с соблюдением необходимых условий доступности для инвалидов.

8.5. Провести инструктаж персонала организации, отвечающего за контакт с получателями услуг, по вопросам этики и деонтологии.

8.6. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

8.7. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении культуры.

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Саратовской области показала высокий уровень качества предоставления услуг. Основными типичными недочетами в работе государственных учреждений культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества являются:

1. Неполнота сведений, размещенных на информационных стендах в помещении организаций, отсутствие отдельных видов информации (контактов учредителя, информации о структуре организации, включая все данные о филиалах и структурных подразделениях).

2. Неполнота сведений, размещенных на официальных сайтах в сети «Интернет» информации о проведении независимой оценки качества (сроках проведения, количественных результатах оценки, планов по устранению недочетов).

3. Частичное несоответствие версий сайта для слабовидящих установленным нормативным требованиям: отсутствие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

4. Несоответствие отдельных помещений в учреждениях культуры условиям доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

По итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг всем организациям культуры рекомендуется:

1. Поддерживать на существующем уровне комфортные условия для получателей услуг, в том числе инвалидов, взаимодействовать с органами государственной власти и Российскими фондами-грантодателями по привлечению финансирования для улучшения материально-технической базы учреждений культуры.

2. Продолжить работу по модернизации официальных сайтов организаций культуры в сети «Интернет».

3. Проводить регулярный мониторинг официальных сайтов организаций культуры на предмет актуальности размещённой информации.

4. Усовершенствовать систему размещения официальной информации на стендах в организациях культуры.

Председатель общественного Совета

И.В. Бирюлин

Секретарь общественного Совета

О.А. Ширинова

УТВЕРЖДАЮ

Министр культуры области
Н.Ю. Щелканова

П Л А Н

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

ГАУК «Саратовский историко-патриотический комплекс Музей боевой и трудовой славы»

(наименование организации)

на 2025 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					
Неполнота сведений, размещенных на официальных сайтах в сети "Интернет"	На официальном сайте учреждения разместить дополнительную информацию по итогам проведения независимой оценки качества (количественные результаты оценки, планы по устранению недочетов).	I квартал 2025 г.	Директор Шинчук Б.Л.		
II. Комфортность условий предоставления услуг					

III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Часть получателей услуг не удовлетворена доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном контакте и при использовании дистанционных форм взаимодействия	Провести инструктаж персонала организации, отвечающего за контакт с получателями услуг, по вопросам этики и деонтологии. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.	I квартал 2025 г.	Директор Шинчук Б.Л.		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					