



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Гагарина, д. 22, г. Омск, 644043
телефон (3812) 20-06-27, факс (3812) 20-08-50
e-mail: mail@mincult.omskportal.ru

А.И. А.И. № 9013
на № _____ от _____

*Шановава А.
для работы
в папку документов
Л.Л.*

Директору БУК «Областной
центр культуры «Сибиряк»
Н.Л. Лев

О направлении протокола выездной
проверки исполнения планов по
улучшению качества работы

Уважаемая Наталья Леонидовна!

7 ноября 2018 года Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Омской области (далее – Общественный совет по НОК) была осуществлена выездная проверка исполнения планов мероприятий по улучшению качества работы государственных учреждений культуры Омской области в 2018 году.

Направляю Вам протокол по результатам выездной проверки и прошу обеспечить выполнение рекомендаций Общественного совета по НОК в указанные сроки.

Приложение: на 8 л. в 1 экз.

Первый заместитель
Министра культуры
Омской области

И.Ф. Шейн

*Вх № 48
От 05.12.18*

Шимпф А.К.
20-05-40

ПРОТОКОЛ

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

№ 4

7 ноября 2018 года

Участники:

Боровский
Игорь Владимирович

- председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Омской области,

Нейфельд
Юлия Викторовна

- заместитель председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Омской области,

Любова
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 «Областной центр культуры «Сибиряк»;
2. БУК «Омский государственный музыкальный театр»;
3. БУК «Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола».

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 «Областной центр культуры «Сибиряк» (далее – центр культуры).

Место в рейтинге по итогам НОК в 2017 году – 20 (всего мест – 23).
Интегрированная оценка качества – 123,74 балла (max оценка – 160 баллов).

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

- Открытость и доступность информации об организации – 23,89 (максимальное количество баллов – 30);

- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 32,76 (максимальное количество баллов – 50);
- Время ожидания предоставления услуги – 17,95 (максимальное количество баллов – 20);
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников – 18,79 (максимальное количество баллов – 20);
- Удовлетворенность качеством оказания услуг – 30,35 (максимальное количество баллов – 40).

В соответствии с рекомендациями Общественного совета центром культуры был разработан план по улучшению качества работы. По состоянию на 10 октября 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 центра культуры (<http://ди-сибиряк.рф/>), полностью соответствует требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277.

Информация о деятельности центра культуры, размещенная на его территории, полностью соответствует требованиям к информационному обеспечению потребителей государственных услуг, установленным: региональными стандартами предоставления государственных услуг «Организация и проведение мероприятий» и «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (бесплатно/платно).

В помещении центра культуры созданы условия для получения обратной связи от потребителей услуг: в кассовой зоне расположен информационный стенд с указанием структурных подразделений учреждения и их телефонных номеров. В холле учреждения указаны адрес официального сайта, ссылки на страницы учреждения в социальных сетях, в том числе в виде QR-кодов.

На официальном сайте учреждения в левой навигационной панели закреплена ссылка на форму обратной связи.

2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

Услуги центра культуры доступны для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ): крыльцо оборудовано пандусом рельсового типа, поручнем, кнопкой вызова персонала. Внутри здания размещены тактильные указатели, в зрительном зале предусмотрены места для кресел-колясок. В настоящий момент доступа к санузлам центра культуры у лиц с ОВЗ нет.

В холле учреждения размещено расписание занятий творческих коллективов учреждения, около лестницы установлен навигационный стенд.

В помещениях центра культуры соблюдены климатические и санитарные нормы. В учреждении организовано кафе для посетителей.

В санузлах центра культуры отсутствуют необходимые гигиенические средства.

3) Время ожидания предоставления услуг.

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

4) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

В учреждении разработан Кодекс профессиональной этики сотрудников. У членов Общественного совета по НОК замечаний нет.

5) Удовлетворенность качеством оказания услуг.

По результатам НОК в 2017 году отмечается низкая удовлетворенность потребителей материально-техническим обеспечением центра культуры. В 2018 году учреждением проведены работы по ремонту внутренних помещений (выравнивание и покраска стен в кассовом зале, холле, фойе, гардеробном зале, лестничных проемах, репетиционном классе), осуществлено их дизайнерское оформление. Приобретено звуковое и световое оборудование в концертный зал.

2. БУК «Омский государственный музыкальный театр» (далее – музыкальный театр).

Место в рейтинге по итогам НОК в 2017 году – 22 (всего мест – 23). Интегрированная оценка качества – 110,34 балла (макс оценка – 160 баллов).

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

- Открытость и доступность информации об организации – 25,86 (максимальное количество баллов – 30);
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 31 (максимальное количество баллов – 50);
- Время ожидания предоставления услуги – 15,29 (максимальное количество баллов – 20);
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников – 15,33 (максимальное количество баллов – 20);
- Удовлетворенность качеством оказания услуг – 22,86 (максимальное количество баллов – 40).

В соответствии с рекомендациями Общественного совета музыкальным театром был разработан план по улучшению качества работы. По состоянию на 10 октября 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 музыкального театра (<http://www.muзteatr-omsk.ru/>), частично соответствует требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277: отсутствуют сведения об учредителе.

С ноября 2017 года музыкальным театром не устранены замечания Общественного совета по НОК относительно необходимости выполнения требований к информационному обеспечению потребителей государственных услуг, установленных региональными стандартами предоставления государственных услуг «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар), платная» и «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар), бесплатная».

У входа в учреждение не размещен репертуар. Внутри музыкального театра отсутствуют стенды с информацией как о самом учреждении, так и о его работе, в том числе перечень оказываемых учреждением услуг (с указанием стоимости).

Условия для получения обратной связи от потребителей услуг, созданные в музыкальном театре, являются недостаточными. В помещениях музыкального театра отсутствуют сведения о номерах телефонов администрации учреждения, способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе театра.

На официальном сайте учреждения действует раздел «вопрос – ответ», в котором опубликованы ответы на часто задаваемые вопросы, размещена форма анкеты для опроса зрителей о повышении уровня удовлетворенности качеством и доступностью предоставления услуг, при этом форма обратной связи отсутствует.

2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

Крыльцо музыкального театра оборудовано стационарными пандусами и поручнями, на центральном входе и у входа в кассовый зал установлены кнопки вызова персонала, сведения, указанные на информационных табличках на центральном входе и у входа в кассовый зал, продублированы тактильным шрифтом.

Внутри музыкального театра обеспечена доступность санузлов для лиц с ОВЗ – установлены пандусы рельсового типа и поручни, лестница, ведущая на 2 этаж, снабжена пандусом рельсового типа и поручнем. Членами Общественного совета по НОК отмечена необходимость оснащения лестницы, ведущей на 2 этаж, лестничным электрическим подъемником для улучшения условий доступа к услугам учреждения для лиц с ОВЗ.

В помещениях музыкального театра соблюдены климатические нормы. В фойе второго и третьего этажей установлены комфортные места для сидения, на первом и втором этажах действует буфет.

Санузлы снабжены необходимыми гигиеническими средствами, диспенсеры для мыла заправлены частично, присутствует неприятный запах. В санузле для лиц с ОВЗ и у раковин отсутствуют опорные устройства.

Членами Общественного совета по НОК отмечено ограничение администрацией учреждения доступа посетителей к арт-объектам входной группы в фойе первого этажа.

На сайте музыкального театра не действует версия сайта для слабовидящих.

3) Время ожидания предоставления услуг.

Режим работы учреждения соответствует требованиям, установленным региональными стандартами предоставления государственных услуг «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар) (платно)» и «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар) (бесплатно)».

4) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

Членами Общественного совета по НОК отмечена недоброжелательность административного персонала учреждения.

5) Удовлетворенность качеством оказания услуг.

По результатам НОК в 2017 году потребителями услуг музыкального театра отмечалась низкая удовлетворенность материально-техническим обеспечением. В 2018 году учреждением осуществлены работы по замене витражей в фойе первого этажа, мягких зон в фойе второго и третьего этажей, выполнены работы по ландшафтному дизайну, осуществлена пересадка растений в фойе первого, второго, третьего этажей.

3. БУК «Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола» (далее – театр).

Место в рейтинге по итогам НОК в 2017 году – 23 (всего мест – 23). Интегрированная оценка качества – 101,75 балла (макс оценка – 160 баллов).

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

- Открытость и доступность информации об организации – 17,77 (максимальное количество баллов – 30);
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 30,85 (максимальное количество баллов – 50);
- Время ожидания предоставления услуги – 13,84 (максимальное количество баллов – 20);

- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников – 15,1 (максимальное количество баллов – 20);
- Удовлетворенность качеством оказания услуг – 24,19 (максимальное количество баллов – 40).

В соответствии с рекомендациями Общественного совета театром был разработан план по улучшению качества работы. По состоянию на 10 октября 2018 года план выполнен на 86%.

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://tuzomsk.ru/>), не соответствует требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277. Отсутствуют сведения об учредителе, учредительные документы, актуальная структура организации, сведения о режиме и графике работы, копии нормативно-правовых актов, устанавливающих цены на услуги, перечень оказываемых услуг, цены на услуги, копия плана финансово-хозяйственной деятельности, сведения о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности, результаты независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году. В разделе «Документы» по размещенным ссылкам документы отсутствуют.

Театром не выполняются требования к информационному обеспечению потребителей государственных услуг, установленные региональными стандартами предоставления государственных услуг «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар), платная» и «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар), бесплатная». В помещениях театра отсутствуют перечень оказываемых учреждением услуг, в т.ч. платных (с указанием стоимости), сведения о номерах телефонов администрации учреждения, способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений. Есть книга отзывов (находится у администратора), членами Общественного совета по НОК отмечена необходимость размещения в открытом доступе информации о том, где можно получить книгу отзывов.

На официальном сайте учреждения в разделе «Контакты» действует форма обратной связи, в хедере сайта размещены активные кнопки, ведущие в раздел с контактами и раздел с картой проезда.

2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

В помещениях театра соблюдены климатические и санитарные нормы. В фойе первого и второго этажей есть места для сидения, в фойе второго этажа действует буфет.

На крыльце театра отсутствуют пандусы и кнопка вызова персонала. При этом в кассовом зале в свободном доступе размещены сведения о видах услуг, оказываемых театром, для лиц с ОВЗ. Членами Общественного совета по НОК отмечена необходимость размещения данных сведений на крыльце театра.

В учреждении оборудован отдельный санузел для лиц с ОВЗ, оснащенный кнопкой вызова персонала. В санузлах для посетителей отсутствуют необходимые гигиенические средства.

3) Время ожидания предоставления услуг.

Режим работы учреждения соответствует требованиям, установленным региональными стандартами предоставления государственных услуг «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар) (платно)» и «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок); с учетом всех форм (стационар) (бесплатно)».

4) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

В театре утвержден кодекс этики и основных правил поведения работников, при этом членами Общественного совета по НОК отмечена недоброжелательность персонала во входной зоне.

5) Удовлетворенность качеством оказания услуг.

По результатам НОК в 2017 году потребителями услуг театра отмечалась низкая удовлетворенность материально-техническим обеспечением. В 2018 году учреждением проведены работы по ремонту зрительного зала (ремонт потолка, стен, пола, замена коврового покрытия, установка новых кресел), проведена огнезащитная обработка деревянных конструкций отделки зрительного зала, осуществлены противопожарные работы по устранению замечаний пожарной охраны, установлены противопожарные двери.

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

1) БУК «Омский государственный музыкальный театр»:

- в срок до 23 ноября 2018 года обеспечить доступ посетителей учреждения к артобъектам входной группы в фойе первого этажа;
- в срок до 30 ноября 2018 года провести инструктаж персонала учреждения по вопросу соблюдения профессиональной этики при работе с посетителями, особо обратить внимание на необходимость соблюдения профессиональной этики административным персоналом организации;
- в срок до 1 декабря 2018 года представить в Министерство культуры Омской области предложения по участию в государственной программе Омской области «Доступная среда» с указанием сметной стоимости работ;

- в срок до 14 декабря 2018 года привести в надлежащее состояние санузлы для посетителей, обеспечить установку опорных устройств в санузле для лиц с ОВЗ;

- в срок до 23 декабря 2018 года обеспечить выполнение требований к информационному обеспечению потребителей государственных услуг, установленных региональными стандартами предоставления государственных услуг «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар), платная» и «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар), бесплатная».

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

- в срок до 30 ноября 2018 года провести инструктаж сотрудников учреждения по вопросу соблюдения профессиональной этики при работе с посетителями;

- в срок до 1 декабря 2018 года представить в Министерство культуры Омской области предложения по участию в государственной программе Омской области «Доступная среда» с указанием сметной стоимости работ;

- в срок до 7 декабря 2018 года 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 23 декабря 2018 года обеспечить выполнение требований к информационному обеспечению потребителей государственных услуг, установленных региональными стандартами предоставления государственных услуг «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар), платная» и «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок), с учетом всех форм (стационар), бесплатная».

Председатель
Общественного совета по НОК



И.В. Боровский