

## **Отчет Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Владимирской области об итогах независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры в 2019 году**

В 2019 году независимую оценку качества условий оказания услуг прошли следующие государственные учреждения культуры:

- ГАУК ВО «Областной дворец культуры и искусства»;
- ГАУК ВО «Владимирский областной Дом работников искусств» им. Ю.А.

Тумаркина;

- ГАУК ВО «Областной центр народного творчества»;
- ГБУК ВО «Гороховецкий историко-архитектурный музей»;

Это 25% от общего количества государственных учреждений культуры, подлежащих независимой оценке (всего – 16 государственных учреждений, подлежащих независимой оценке).

Процедура оценки осуществлена на основании данных отчета Оператора - Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (Владимирский филиал) с которым был заключен договор на выполнение научно-исследовательских работ по независимой оценке качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры в 2019 году от 01.10.2019 и данных, полученных в ходе обследования учреждений членами Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Владимирской области (далее – Общественный совет).

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры:

В рамках проведения мероприятия по независимой оценке качества предоставления услуг государственными учреждениями культуры Оператором были исследованы сайты этих учреждений, изучены их помещения на предмет их соответствия требованиям, предъявляемым к качеству предоставления услуг, проведен социологический опрос посетителей этих учреждений культуры. В опросе приняло участие 800 респондентов.

Посетители государственных учреждений культуры: ГАУК ВО «Областной дворец культуры и искусства», ГАУК ВО «Владимирский областной Дом работников искусств» им. Ю.А. Тумаркина, ГАУК ВО «Областной центр народного творчества», ГБУК ВО «Гороховецкий историко-архитектурный музей» высоко оценивают качество предоставления услуг этими организациями. Отличные и хорошие оценки практически по всем параметрам значительно доминируют над удовлетворительными и негативными.

По большинству параметров учреждения культуры соответствуют тем требованиям, которые предъявляются к их деятельности. Самым проблемным

моментом является обеспечение доступности услуг учреждений культуры для посетителей – инвалидов. Только одно государственное учреждение – «Областной дворец культуры и искусства» по этому критерию получило максимальную оценку – 100 балов. Сложность реализации этого направления связана с финансовой стороной вопроса, временем постройки зданий учреждений и расположенностю в зданиях, отнесенных к категории объектов культурного наследия.

Проведенный социологический опрос свидетельствует о том, что деятельность учреждений культуры высоко оценивается респондентами. Не вызывает значительных нареканий ни компетентность сотрудников, ни комфортность пребывания, ни график работы самих учреждений культуры и пунктуальность его соблюдения. Ярким подтверждением этого являются ответы на косвенные вопросы, например, желание рекомендовать учреждение культуры своим знакомым и близким. Этот показатель находится на очень высоком уровне.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий государственных учреждений культуры.

В ходе проведения независимой оценки качества были выявлены недостатки по доступности учреждений культуры для лиц с ограниченной подвижностью, информированностью посетителей, в том числе не только посредством сайтов. Даны рекомендации по созданию комфортных условий для пребывания посетителей, в том числе путем приобретения новой мебели.

Государственное учреждение культуры, набравшее наибольшее количество баллов, с указанием количества баллов:- ГАУК ВО «Областной дворец культуры и искусства» - 98,7 баллов.

Государственные учреждения культуры, набравшие наименьшее количество баллов, с указанием количества баллов:

- ГАУК ВО «Владимирский областной Дом работников искусств» им. Ю.А. Тумаркина» - 91,1 балл;
- ГАУК ВО «Областной центр народного творчества» - 90,97 баллов;
- ГБУК ВО «Гороховецкий историко-архитектурный музей» - 85,59 баллов;

На основании отчета Оператора рассчитано значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы», предусмотренного перечнем показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ, утвержденным Указом Президента РФ от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ», по субъекту РФ и по отраслям социальной сферы:

**Показатель «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социальной сферы» (в культуре) составил 91,77 (2018 год - 83,9) баллов из 100 возможных**

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности государственных учреждений культуры:

**ГБУК ВО «Гороховецкий историко-архитектурный музей»:**

- рекомендовать создать единую систему взаимодействия всех объектов информационными технологиями;
- продолжить внедрение цифровых технологий в музейные объекты;
- проводить комплекс мероприятий по оснащению организаций техническими устройствами, обеспечивающими доступность предоставления услуг для лиц с ограниченной подвижностью;
- обратить внимание коллектива на необходимость повышения уровня вежливого и предупредительного отношения к посетителям музея.

**ГАУК ВО «Областной центр народного творчества»:**

- создать в учреждении условия для получения услуг инвалидами с нарушением зрения (разметка ступеней тактильной лентой);
- установить уличную кнопку вызова персонала для инвалидов;
- рассмотреть ходатайство о передачи зданий (ул. Девическая д.5, д.7) в областной бюджет.

**ГАУК ВО «Областной Дворец культуры и искусства»**

- рассмотреть возможность приобретения дополнительной единицы автотранспорта

**ГАУК ВО «Владимирский областной Дом работников искусств» имени Ю.А.Тумаркина**

- решить вопрос с установкой рекламной тумбы;
- подготовить проектно-сметную документацию по оборудованию адаптированного подъёмника в учреждении для получения услуг инвалидами с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- создать в учреждении условия для получения услуг инвалидами с нарушением зрения (разметка ступеней тактильной лентой);
- произвести ремонт фасада здания;
- приобрести мебель для зрительного зала;
- адаптировать помещение для людей, имеющих ограничения по слуху (использование систем индукционного типа).

Предлагаю:

- решения, принятые по результатам независимой оценки качества в 2019 году, направить директору департамента культуры администрации Владимирской области;

- информацию о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры в 2019 опубликовать на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и официальном сайте департамента культуры;

- планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, ход их реализации и отчет о выполнении разместить на сайтах

государственных учреждений культуры по мере разработки, утверждения и реализации.