

## ПРОТОКОЛ

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

№ 1

23 октября 2019 года

### Участники:

Боровский  
Игорь Владимирович

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

Лобова  
Любовь Яковлевна

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

Кудря  
Галина Григорьевна

- 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 дом ветеранов»;
2. БУК «Омский государственный музыкальный театр»;
3. БУК «Омская государственная областная научная библиотека имени

А.С. Пушкина».

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

### **1. БУК «Областной дом ветеранов».**

Место в рейтинге по итогам НОК в 2017 году – 17 (всего мест – 23). Интегрированная оценка качества – 126,68 балла (макс оценка – 160 баллов).

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

- Открытость и доступность информации об организации – 27,38 (макс количество баллов – 30);
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 33,22 (макс количество баллов – 50);

- Время ожидания предоставления услуги – 16,78 (макс количество баллов – 20);
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников – 18,75 (макс количество баллов – 20);
- Удовлетворенность качеством оказания услуг – 30,55 (макс количество баллов – 40).

28 сентября 2018 года с целью контроля за выполнением плана по улучшению качества работы учреждения Общественным советом по НОК проведена выездная проверка, в ходе которой были сделаны следующие замечания о работе учреждения:

- в помещениях учреждения отсутствует информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения;
- у входа в здание отсутствуют урны, в санузлах отсутствуют необходимые гигиенические средства;
- отмечена необходимость проведения ремонтно-реставрационных работ в зрительном зале.

По итогам выездной проверки учреждению было рекомендовано:

- обеспечить выполнение требований к информационному обеспечению потребителей государственных услуг, установленных региональными стандартами предоставления государственных услуг;
- обеспечить выполнение пункта 13 плана по улучшению качества работы;
- обеспечить на постоянной основе оказание ситуационной помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ) при передвижении на территории учреждения.

**В ходе выездной проверки 23 октября 2019 года членами Общественного совета по НОК сделаны следующие выводы о работе учреждения:**

1. замечание об отсутствии информации о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений не учтено администрацией учреждения: на момент проведения выездной проверки в учреждении отсутствуют сведения о способах доведения потребителями отзывов, замечаний и предложений;
2. учреждением выполнен пункт 13 плана по улучшению качества работы: во II полугодии 2018 года приобретены сценические костюмы, баян, фортепиано;
3. санузлы учреждения оснащены необходимыми гигиеническими средствами;
4. 1 ноября 2018 года в учреждении утверждена инструкция по оказанию ситуационной помощи лицам с ОВЗ при передвижении и нахождении на территории БУК «Областной дом ветеранов»;

5. в 2019 году учреждению выделены бюджетные средства на выполнение проектно-изыскательских работ для проведения реконструкции здания, в котором расположено учреждение.

## **2. БУК «Омский государственный музыкальный театр».**

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

По итогам НОК в 2017 году работа учреждения 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).

7 ноября 2018 года с целью контроля за выполнением плана по улучшению качества работы учреждения Общественным советом по НОК проведена выездная проверка, в ходе которой были сделаны следующие замечания о работе учреждения:

1) на официальном сайте учреждения не действует версия сайта для слабовидящих, информация об организации, размещенная на официальном сайте учреждения (<http://www.muzteatr-omsk.ru/>), частично соответствует требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277: отсутствуют сведения об учредителе;

2) у входа в учреждение не размещен репертуар, внутри учреждения отсутствуют стенды с информацией как о самом учреждении, так и о его работе, в том числе перечень оказываемых учреждением услуг (с указанием стоимости);

3) условия для получения обратной связи от потребителей услуг, созданные в учреждении, являются недостаточными: в помещениях учреждения отсутствуют сведения о номерах телефонов администрации учреждения, способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе театра;

4) диспенсеры для мыла в санузлах заправлены частично, присутствует неприятный запах, в санузле для лиц с ОВЗ и у раковин отсутствуют опорные устройства;

5) отмечено ограничение администрацией учреждения доступа посетителей к арт-объектам входной группы в фойе 1 этажа;

б) отмечена необходимость оснащения лестницы, ведущей на 2 этаж, лестничным электрическим подъемником для улучшения условий доступа к услугам учреждения для лиц с ОВЗ;

7) отмечена недоброжелательность административного персонала учреждения.

По итогам выездной проверки учреждению было рекомендовано:

- обеспечить выполнение требований к информационному обеспечению потребителей государственных услуг, установленных региональными стандартами предоставления государственных услуг;

- привести в надлежащее состояние санузлы для посетителей, обеспечить установку опорных устройств в санузле для лиц с ОВЗ;

- обеспечить доступ посетителей учреждения к артобъектам входной группы в фойе 1 этажа;

- представить в Министерство культуры Омской области предложения по участию в государственной программе Омской области «Доступная среда» с указанием сметной стоимости работ;

- 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 ходе выездной проверки 23 октября 2019 года членами Общественного совета по НОК сделаны следующие выводы о работе учреждения:**

1. на сайте учреждения размещены сведения об учредителе, действует версия сайта для слабовидящих;

2. на входе в учреждение, а также у входа в билетную кассу размещен репертуар учреждения;

3. на входе в учреждение, а также в помещении билетной кассы размещены сведения об администрации учреждения (время работы, контактные телефоны, адреса электронной почты и официального сайта учреждения);

4. санузлы учреждения снабжены необходимыми гигиеническими средствами, диспенсеры для мыла заправлены, установлены автоматические освежители воздуха, в санузле для лиц с ОВЗ и у раковин установлены опорные устройства;

5. обеспечен доступ посетителей учреждения к артобъектам входной группы в фойе 1 этажа;

6. учреждением подготовлены и направлены в Министерство культуры Омской области предложения по приобретению электрического лестничного подъемника;

7. 18 января 2019 года в учреждении утвержден Кодекс этики и служебного поведения работников БУК «Омский государственный

музыкальный театр» (далее – кодекс), кодекс доведен до сведения всего административного персонала учреждения.

### **3. БУК «Омская государственная областная научная библиотека имени А.С. Пушкина».**

Место в рейтинге по итогам НОК в 2019 году – 3 (всего мест – 3). Интегрированная оценка качества – 93,7 балла (max оценка – 100 баллов).

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

- Открытость и доступность информации об организации культуры – 94 (максимальное количество баллов – 100);

- Комфортность условий предоставления услуг – 94,5 (максимальное количество баллов – 100);

- Доступность услуг для инвалидов – 99,4 (максимальное количество баллов – 100);

- Доброжелательность, вежливость работников организации – 88,4 (максимальное количество баллов – 100);

- Удовлетворенность качеством оказания услуг – 92,2 (максимальное количество баллов – 100).

По результатам НОК в 2019 году отмечается пониженный уровень удовлетворенности качеством условий оказания услуг (пожелания потребителей: обеспечить работу буфета, питьевую воду, гигиенические средства в санузлах, улучшить состояние санузлов, ускорить книговыдачу) и низкий уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников входной группы (гардероб, отдел охраны).

Результаты НОК данного учреждения были рассмотрены 22 июля 2019 года на заседании Общественного совета по НОК, учреждению было рекомендовано:

- осуществлять на постоянной основе мониторинг мнений потребителей о качестве условий оказания услуг;

- продолжить работу по обеспечению доступности услуг для лиц с ОВЗ, в том числе по оборудованию входной зоны и внутренних помещений учреждения с учетом требований доступности для маломобильных групп потребителей, инвалидов по слуху и зрению;

- предусмотреть мероприятия по укреплению материально-технической базы в целях повышения комфортности пребывания в учреждении;

- обратить внимание на работу персонала входной группы (гардероб, отдел охраны), организовать мероприятия по улучшению делового общения и профессионального поведения в целях повышения доброжелательности и вежливости работников;

- организовать широкое информирование потребителей услуг о возможности дистанционного заказа книг;

- рассмотреть возможность обеспечения потребителей услуг питьевой водой (в том числе посредством установки в помещениях учреждения автоматов по продаже питьевой воды).

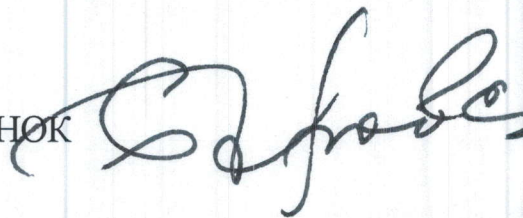
**В ходе выездной проверки 23 октября 2019 года членами Общественного совета по НОК сделаны следующие выводы о работе учреждения:**

1. в учреждении работает буфет, установлен автомат по продаже кофе;
2. в фойе 1 этажа установлен кулер с питьевой водой, организована продажа бутилированной воды в буфете учреждения;
3. в учреждении проведены работы по организации отдельного санузла для лиц с ОВЗ, проведен ремонт в санузле на 1 этаже, все санузлы обеспечены необходимыми гигиеническими средствами;
4. сведения о возможности дистанционного заказа книг размещены на официальном сайте и в помещениях учреждения (в секторе регистрации пользователей, в зале каталогов, на кафедре выдачи книг, в читальных залах).

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

- 1) БУК «Областной дом ветеранов» разместить информацию о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний, предложений о работе учреждения (в т.ч. адрес сайта и электронную почту) и контактные данные административного персонала учреждения с указанием ФИО, должности и телефона на входе внутри помещения в срок до 22 ноября 2019 года.

Председатель  
Общественного совета по НОК



И.В. Боровский