



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

ГЛАВА ГОРОДА

ул. Энгельса, 8, г. Surgut,
Тюменская область, Ханты-Мансийский
автономный округ – Югра, 628408
Тел. 522-175, факс 522-182
E-mail: gorod@admsurgut.ru

Председателю Думы города
Н.А. Краснояровой

Администрация г. Сургута
№ 01-11-1873/18-0
от 21.02.2018



На № 18-02-307/18 от 16.02.2018

Уважаемая Надежда Александровна!

Администрация города направляет информацию по вопросу «О результатах проведения в 2017 году независимой оценки качества муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры», подготовленную комитетом культуры и туризма для рассмотрения на заседании постоянного комитета Думы города по социальной политике 02.03.2018.

Приложение: на 17 л. в 1 экз.

Глава города

В.Н. Шувалов

Ускова Валентина Васильевна
52-20-90

Дума № 18-01-372/18-0
от 22.02.2018



Информация

комитета культуры и туризма по вопросу «О результатах проведения в 2017 году независимой оценки качества муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры» для рассмотрения на заседании постоянного комитета Думы города по социальной политике 02.03.2018

В соответствии с нормативно-правовыми актами федерального и регионального уровней:

– Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

– подпунктом «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

– подпунктом «б» пункта 2 Перечня поручений по итогам совещания Президента РФ с членами Правительства РФ от 11.01.2017;

– приказом Министерства культуры от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

– Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 26.09.2014 №63-оз «О внесении изменений в отдельные Законы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;

– распоряжением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 27.12.2013 № 858-рг «О мерах по реализации в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 12 декабря 2013 года»;

– постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.07.2014 №263-п «О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

– приказом Департамента культуры ХМАО–Югры от 19.04.2017 № 09-ОД-148/01-09 «Об утверждении Плана мероприятий Департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры по организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на период 2017-2018 годов»;

– приказом Департамента общественных и внешних связей Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 14.04.2017 № 99 «Об утверждении Плана информационно-разъяснительной работы с населением о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями (государственными, негосударственными) в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта, в том числе о формах участия граждан в её проведении, на 2017-2020 годы»;

– приказом Департамента культуры от 22.05.2017 № 09-ОД-182/01-09 «О

внесении изменений в приказ Департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 15.06.2016 № 09-ОД-235/01-09 «О назначении ответственных лиц за наполнение раздела «Независимая оценка качества» официального сайта www.bus.gov.ru»

исполнительным органам государственной власти автономного округа необходимо создать условия для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и искусства, медицинскими организациями, организациями, осуществляющими образовательную деятельность, организациями социального обслуживания, организациями, оказывающими услуги в сфере физической культуры и спорта.

Проведение независимой оценки качества работы учреждений культуры направлено на:

- обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в том числе путем формирования рейтингов, для обеспечения возможности получателями услуг реализации права выбора конкретного учреждения для получения услуг;

- определение результативности деятельности учреждений культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг, и устранение их путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений.

В городе Сургуте на основании решения Думы от 01.12.2016 №33-VI ДГ «О реализации права органов местного самоуправления муниципального образования городской округ город Сургут на создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями в сфере культуры и образования» для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг сформирован общественный совет, состав и положение о котором утверждены постановлением Администрации города от 30.03.2017 №2180.

В состав совета вошли представители:

- фонда развития культуры и искусства «Орис»;
- городского общественного фонда развития российской словесности «Словесность» г. Сургута;

- общества охраны памятников истории и культуры в городе Сургуте;

- региональной общественной организации «Филармоническое общество Югры»;

- региональной общественной организации «Деятели культуры и искусства ХМАО – Югры»;

- общественной организации «Сургутская городская организация журналистов»;

- городской общественной организации культурно-просветительского общества «Батьковщина».

06.04.2017 состоялось заседание общественного совета, на котором определен перечень учреждений культуры, в отношении которых в 2017 году проводилась

независимая оценка. В него вошли 10 муниципальных учреждений культуры.

Решением Думы города Сургута от 28.06.2017 № 139-VI ДГ «О внесении изменений в решение Думы города от 23.12.2016 № 46-VI ДГ «О бюджете городского округа город Сургут на 2017 год и плановый период 2018-2019 годов» выделены необходимые финансовые средства в сумме 375 тысяч рублей.

Согласно постановлению Правительства ХМАО-Югры от 26.12.2014 № 541-п в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями одним из этапов ее проведения является заключение муниципальных контрактов на выполнение работ организацией-оператором по проведению мониторинга деятельности учреждений в соответствии с законодательством РФ о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

Комитетом была подготовлена документация, необходимая для проведения электронного аукциона, который состоялся 27 сентября 2017 года. Определен исполнитель работ – индивидуальный предприниматель Авраменко И.М. (г. Орёл). Муниципальный контракт был заключен 12.10.2017 № 01-37-439/17.

Критерии оценки качества оказания услуг организациями определены приказом Министерства культуры от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (приложение 1).

Каждый из общих критериев оценки качества организаций культуры характеризует несколько отдельных показателей, учитывающих специфику учреждений культуры.

Работы по контракту были завершены 06.11.2017.

На заседании общественного совета были рассмотрены результаты оценки, утвержден рейтинг муниципальных учреждений культуры, выработаны меры по совершенствованию их деятельности (приложение 2).

Результаты независимой оценки качества представлены на официальном портале Администрации города и на сайте bus.gov.ru (приложение 3).

Основные замечания касаются незначительных недочетов на сайтах учреждений, а также недостаточной доступности объектов для маломобильных граждан. Рабочая группа, созданная при комитете культуры и туризма, определила перечень приоритетных объектов, доступных для инвалидов и других маломобильных групп населения, в сфере культуры. Комплекс мероприятий по капитальному ремонту объектов включен в муниципальную программу «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2030 годы». Учреждения культуры на основании рекомендаций общественного совета разработали планы мероприятий по улучшению качества работы.

В настоящее время обсуждается новый законопроект о независимой оценке качества оказания услуг в сфере культуры, который предполагает изменение формулировок оценки: теперь речь будет идти не об оценке качества оказания услуг, а об оценке условий оказания услуг, что подразумевает выведение организаций сферы культуры сразу из-под нескольких критериев оценки.

В результате вместо пяти критериев останется только два: доступность и открытость информации об учреждении культуры, а также доступность для лиц с

физическими ограничениями. Поэтому очередная независимая оценка качества деятельности учреждений, которая запланирована на 2020 год, пройдет по новым требованиям.

И.о. председателя комитета
культуры и туризма



И.Я. Верченко

СОГЛАСОВАНО
Заместитель Главы города
_____ А.Р. Пелевин
« _____ » _____ 2018

Семковская Ирина Петровна
тел. (346) 52-22-53



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

Москва



№ 2542

22 ноября 2016г.

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 26, ст. 3172; 2001, № 1, ст. 2; № 53, ст. 5030; 2002, № 52, ст. 5132; 2003, № 52, ст. 5038; 2004, № 35, ст. 3607; 2006, № 1, ст. 10; № 45, ст. 4627; 2007, № 1, ст. 21; 2008, № 30, ст. 3616; 2009, № 52 ст. 6411; 2010, № 19, ст. 2291; 2013, № 17, ст. 2030; № 27, ст. 3477; № 40, ст. 5035; 2014, № 19, ст. 2307; № 30, ст. 4217; № 30, ст. 4257; № 49, ст. 6928; 2015, № 48, ст. 6723) приказываю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, согласно приложению.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства культуры Российской Федерации от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 октября 2015 г., регистрационный № 39444).

3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2017 г.

4. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра культуры Российской Федерации С.Г.Обрывалина.

Врио Министра



В.В.Аристархов

Приложение
к приказу Министерства культуры
Российской Федерации
от «~~16~~» ноября 2016 г. № 2542

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг организациями культуры**

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
3	Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

Протокол № 2

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями, курируемыми комитетом культуры и туризма Администрации города

08 ноября 2017 года
Ул. Энгельса, 8, каб. 419
16.00

Присутствовали:

- Ганушак Николай Васильевич – председатель Общественного совета, председатель правления городского общественного фонда развития российской словесности «Словесность» г.Сургута, член профсоюза работников культуры;
- Мухамедшина Зайнаб Айтбаевна – заместитель председателя Общественного совета, председатель правления Общества охраны памятников истории и культуры в городе Сургуте;
- Генюк Светлана Ивановна – секретарь Общественного совета, руководитель фонда развития культуры и искусства «Орис», член профсоюза работников культуры;
- Пилецкая Ольга Дмитриевна – председатель региональной общественной организации «Филармоническое общество Югры»;
- Сафронова Александра Владимировна – президент региональной общественной организации «Деятели культуры и искусства ХМАО – Югры».

Приглашенные:

- Верченко Ирина Яковлевна – заместитель председателя комитета культуры и туризма Администрации города;
- Семковская Ирина Петровна, начальник отдела мониторинга и оценки качества муниципальных услуг комитета культуры и туризма;
- Васильева Елена Александровна, главный специалист отдела мониторинга и оценки качества муниципальных услуг комитета культуры и туризма.

Отсутствовали:

- Ярошко Алла Федоровна – член общественной организации «Сургутская городская организация журналистов»;
- Холодцова Татьяна Александровна – руководитель городской общественной организации культурно-просветительского общества «Батьковщина».

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. Рассмотрение итогов проведения независимой оценки качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры, предоставленных оператором.
2. Утверждение рейтинга муниципальных учреждений культуры, выработка предложений по совершенствованию качества работы учреждений культуры по результатам проведённой независимой оценки качества.
3. Предложения по совершенствованию системы независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

По первому вопросу слушали Семковскую И.П., которая представила результаты проведения независимой оценки качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры.

Пилецкая О.Д.: о низких результатах оценки МАУ «Городская дирекция культурных программ» – данные результаты могут иметь ряд объективных причин, не зависящих от учреждения.

Семковская И.П.: в Департамент культуры ХМАО–Югры комитетом были направлены предложения по исключению из перечня организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества, двух муниципальных учреждений:

✓ МАУ «Городская дирекция культурных программ» по причинам:

1. Учреждение не имеет собственных помещений и сценических площадок для проведения мероприятий. Место проведения мероприятий определяется решением куратора. В большинстве случаев городские мероприятия проводятся на открытых площадках города, находящихся в открытой общей доступности для любого лица, либо на закрытой сценической площадке МАУ «Сургутская филармония», которая обслуживается работниками указанного учреждения. В связи с тем, что обеспечение комфортности и доступности услуг в месте проведения мероприятия не зависит от деятельности работников учреждения, то и оценить качество услуги по комфортности и доступности услуг по отношению к учреждению также не будет являться объективным.

2. Посещение мероприятий, проводимых по заданию учредителя, населением осуществляется на бесплатной основе. Дата и время проведения мероприятия являются фиксированными и устанавливаются решением куратора. В связи с этим осуществление оценки качества услуг по времени ожидания при получении услуги является неэффективным и нецелесообразным.

3. В связи с тем, что при проведении мероприятий сотрудники МАУ «ГДКП» непосредственно не контактируют с получателями услуг (работники осуществляют организационно-постановочные работы, непосредственно связанные с сценическим действием), оценить объективно доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения посетителям также не представляется возможным.

✓ МАУ «Театр актера и куклы «Петрушка» по причинам:

1. Учреждение не имеет собственных помещений и сценических площадок для проведения мероприятий. Место проведения мероприятий определяется решением куратора, показ спектаклей осуществляется на сценической площадке МАУ «Сургутская филармония» (в рамках договора об использовании имущества за счёт приносящей доход деятельности учреждения), которая обслуживается работниками указанного учреждения, так как здание кинотеатра не приспособлено для театра кукол:

- отсутствует театральная сцена со сценическим оборудованием;
- отсутствуют помещения художественных мастерских, театральных гримёрок, костюмерных, складов декораций, соответствующих требованиям для театров, являющихся неотъемлемой составляющей;
- помещения здания не соответствуют требованиям пожарной безопасности, СНиП, СанПиН, доступности инвалидов.

Для приведения здания в соответствие с действующими требованиями пожарной, антитеррористической безопасности, санитарными нормами, требованиями и по обеспечению безбарьерной среды для инвалидов необходимо выполнить реконструкцию здания.

В 2016 году проведено обследование технического состояния здания (ООО «СервисСтройПроект»). По результатам обследования строительных конструкций, по совокупности дефектов, повреждений и фактического износа, техническое состояние конструкций здания оценено как ограничено-работоспособное. Дано заключение, что непосредственная опасность обрушений конструкций здания отсутствует, при этом архитектурно-планировочные решения не соответствуют требованиям, предъявляемым к культурно-зрелищным учреждениям, и в своем нынешнем состоянии здание невозможно использовать в качестве театра кукол и требует полной реконструкции. Проведение полной реконструкции и переоборудования здания кинотеатра для размещения в нём МАУ ТАиК «Петрушка» сложно в техническом и конструктивном отношении, экономически не выгодно.

Проектной организацией рекомендовано построить новое специализированное здание для театра.

2. В связи с тем, что обеспечение комфортности и доступности услуг в месте проведения мероприятия не зависит от деятельности работников учреждения, то и оценка качества услуги по комфортности и доступности не будет являться объективной.

Члены Общественного совета отметили высокую оценку учреждений культуры по критериям:

- комфортность условий пребывания в организации культуры;
- доброжелательность и вежливость персонала организации культуры;
- компетентность персонала организации культуры;
- удовлетворённость качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

Решили:

- принять к сведению информацию оператора;
- утвердить результаты независимой оценки качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры, учитывая объективные причины, обусловившие низкие результаты независимой оценки качества МАУ «Городская дирекция культурных программ», МАУ «Театр актера и куклы «Петрушка»;
- комитету культуры Администрации города довести результаты независимой оценки качества до муниципальных учреждений культуры.

По второму вопросу слушали Семковскую И.П.: рейтинг муниципальных учреждений культуры достоверен, коррелирует с оценкой учреждений культуры, полученной в результате проведения МКУ «Наш город» социологического исследования «Оценка качества муниципальных услуг и работ в сфере культуры, молодежной политики и спорта».

Члены Общественного совета обсудили предложения по совершенствованию качества работы учреждений культуры по результатам проведённой независимой оценки качества: основные замечания касаются незначительных недочётов на

сайтах учреждений, а также недостаточной доступности объектов для маломобильных граждан.

Семковская И.П.: рабочая группа, созданная при комитете культуры и туризма, определила перечень приоритетных объектов, доступных для инвалидов и других маломобильных групп населения, в сфере культуры. Комплекс мероприятий по капитальному ремонту объектов включен в муниципальную программу «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2030 годы».

Решили:

- комитету культуры опубликовать рейтинг по результатам независимой оценки качества на официальном портале Администрации города (приложение 1), на сайте bus.gov;

- комитету культуры Администрации города довести рекомендации по улучшению качества работы до муниципальных учреждений культуры (приложение 2);

- муниципальным учреждениям культуры разработать и утвердить планы мероприятий по улучшению качества работы.

По третьему вопросу Ганушак Н.В. проинформировал членов Общественного совета о законопроекте о независимой оценке качества оказания услуг в культуре и социальной сфере.

Меняется сама формулировка оценки: теперь речь идет не об оценке качества оказания услуг, а об оценке условий оказания услуг, что подразумевает выведение организаций сферы культуры сразу из-под нескольких критериев оценки.

В результате вместо пяти критериев остались только два: доступность и открытость информации об учреждении культуры, а также доступность для инвалидов. Причем второй критерий дополнен фразой «с учетом требований законодательства об объектах культурного наследия».

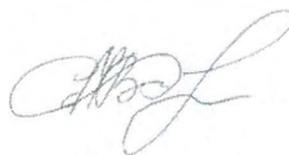
По словам зампреда Госдумы Петра Толстого невозможно оценить «качество оказания услуг» Третьяковской галереей по тому, какие очереди выстраивались, чтобы посетить выставку Валентина Серова, как невозможно оценить работу Большого театра по доступности парковок, билетов в открытой продаже и т.д. Кроме того, оценивать деятельность руководителя учреждения культуры необходимо с учетом финансово-экономического состояния организации, так как не все театры и музеи имеют равное финансирование и равные финансовые возможности.

Перечень организаций, в отношении которых не будет проводиться унифицированная оценка, будет утвержден Министерством культуры РФ.

Решили:

- провести независимую оценку качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры в соответствии с новыми критериями в 2020 году.

Председатель Общественного совета



Н.В. Ганушак

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ Г. СУРГУТА

Диаграмма 2.3.1 – Рейтинг учреждений культуры, балл



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ Г. СУРГУТА

По результатам процедуры независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры г. Сургута можно предложить следующие общие рекомендации:

1. На официальном сайте каждого учреждения должна быть размещена вся необходимая информация об организации культуры в соответствии с Приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"».

2. Разместить на официальных сайтах учреждений культуры результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

3. Обеспечить доступность услуг для инвалидов. Особого внимания заслуживает размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне). Также все учреждения культуры требуют дополнительного оснащения организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.).

4. Улучшить материально-техническое обеспечение организаций культуры.

5. Повысить качество и полноту информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

6. Повысить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.