

Информация
по проведению независимой оценки, качества условий предоставления услуг
организациями отрасли «Культура» в 2020 году на территории
Костромской области

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры проводится в соответствии с постановлением администрации Костромской области от 8 апреля 2014 года № 130-а (в ред. от 21.09.2020) «Об утверждении государственной программы «Развитие государственной программы «Развитие культуры туризма Костромской области» и Приказом департамента культуры Костромской области от 18 мая 2018 года № 68 «О создании общественного совета при департаменте культуры Костромской области по независимой оценке качества подведомственных государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры».

Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (7 человек), сформирован в соответствии с письмом Общественной палаты Костромской области от № 5/01-04/62/1 от 26 марта 2018 года (приказ департамента культуры Костромской области от 18 мая 2018 года).

Общественный совет определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, разрабатывает предложения по улучшению их деятельности и др.

В 2020 году между департаментом культуры Костромской области и ЧОУ ДПО «Бизнесшкола» (г. Кострома, директор Авдониная Яна Леонидовна) (далее - оператор) заключен государственный контракт № 3 от 27.07.2020 по проведению независимой оценки качества областных учреждений отрасли «Культура». Срок действия указанного контракта с момента подписания и до 25 декабря 2020 года.

В перечень областных учреждений, подведомственных департаменту культуры Костромской области проходящих независимую оценку в 2020 году входят 6 учреждений культуры:

ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека», ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара», ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник», ОГБУК «Государственная филармония Костромской области», ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна», ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им. А.Н. Островского».

Оператором осуществляется проведение независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями отрасли «Культура» по критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг,
- доступность услуг для инвалидов.

Результаты независимой оценки качества условий предоставления услуг государственными учреждениями Костромской области отрасли «Культура» в 2020 году:

№ п/п	Наименование учреждения	Количество баллов	Место в рейтинге среди государственных учреждений КО отрасли «Культура»
1	ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им. А.Н. Островского»	96,6	1
2	ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»	96,0	2
3	ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей - заповедник»	95,0	3
4	ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи им А. Гайдара»	94,0	4
5	ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»	94,0	4
6	ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека»	93,0	5

Средний балл по государственным учреждениям культуры: 94,8.
 Всего было опрошено более 1 000 респондентов.

Основными недостатками, выявленными по результатам проведения независимой оценки, являются:

№ п/п	Наименование учреждения	Основные замечания
1	ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им. А.Н. Островского»	<p>1. Разместить на официальном сайте учреждения информацию (копии документов) о платных услугах, оказываемых учреждением;</p> <p>2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг за 2018,2019 гг.</p> <p>3. Заменить форму анкеты для изучения мнения посетителей на анкету установленного образца (<i>приложение № 1</i>)</p> <p>4. Разместить на информационном стенде учреждения недостающий объем информации: - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг за 2018- 2020 гг. - планы по устранению недостатков за 2020 г; <i>(Допустимо создать папку для документов и разместить ее в билетной кассе);</i></p> <p>5. Создать комфортные условия для посетителей с ограниченными возможностями здоровья: - предоставление инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика; - разместить кнопку вызова сотрудника на входной двери учреждения; - дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля; - обеспечить наличие журнала инструктажа сотрудников по сопровождению инвалидов.</p>
		<p>6. Проводить своевременное обновление информации на официальном сайте учреждения.</p> <p>7. Проводить периодическую работу с сотрудниками о доброжелательном, вежливом и компетентном общении с посетителями.</p>

		8. Проводить мониторинг посетителей с использованием анкет установленного образца с целью изучения мнения о работе учреждения.
2	ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»	<p>1. Разместить на официальном сайте учреждения недостающую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контактные телефоны, адрес сайта, адрес электронной почты учредителя; - информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг. <p>2. Разместить на информационном стенде учреждения недостающую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контактные телефоны, адрес сайта, адрес электронной почты учредителя <i>(Допустимо создать папку для документов и разместить ее в билетной кассе, фойе);</i> <p>3. Создать комфортные условия для посетителей с ограниченными возможностями здоровья:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие в учреждении кресла – коляски; <i>(возможно проработать вопрос заключения договора безвозмездного пользования/оказания услуг с ОГБУК «БЦКПИР»);</i> - предоставление инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика; - дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля; - обеспечить наличие журнала инструктажа сотрудников по сопровождению инвалидов.
		<p>4. Проводить периодическое обновление и своевременное обновление сайта и информационных стендов учреждения;</p> <p>5. Проводить периодическую работу с сотрудниками о доброжелательном, вежливом и компетентном общении с посетителями.</p>
3	ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и	<p>1. Разместить на официальном сайте учреждения недостающую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контактные телефоны, адрес сайта, адрес

	художественный музей - заповедник»	<p>электронной почты учредителя;</p> <p>- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.</p> <p>2. Заменить форму анкеты для изучения мнения посетителей на анкету установленного образца (<i>приложение № 1</i>)</p> <p>3. Разместить на официальном стенде учреждения недостающий объем информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - копии документов о предоставлении платных услуг; - результаты независимой оценки за 2020 год; - план по устранению недостатков за 2020 год; (<i>ежегодно добавлять нарастающим итогом</i>). <p>4. Создать комфортные условия для посетителей с ограниченными возможностями здоровья:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие в учреждении кресла – коляски; (<i>возможно проработать вопрос заключения договора безвозмездного пользования/оказания услуг с ОГБУК «БЦКПИР»</i>); - предоставление инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика; - дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля; - зону парковки для инвалидов; - обеспечить наличие журнала инструктажа сотрудников по сопровождению инвалидов.
		<p>5. Проводить периодическое и своевременное обновление информации на официальном сайте учреждения;</p> <p>6. Проводить периодическую работу с сотрудниками о доброжелательном, вежливом и компетентном общении с посетителями.</p>
4	ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи им А. Гайдара»	<p>1. Разметить на официальном стенде учреждения результаты независимой оценки качества условий за 2019,2020 год и план по устранению недостатков;</p> <p>2. Создать комфортные условия для</p>

		<p>посетителей с ограниченными возможностями здоровья:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие в учреждении кресла – коляски; <i>(возможно проработать вопрос заключения договора безвозмездного пользования/оказания услуг с ОГБУК «БЦКПИР»);</i> - предоставление инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика;
		3 Проводить периодическое и своевременное обновление информации на официальном сайте учреждения;
		4. Проводить периодическую работу с сотрудниками о доброжелательном, вежливом и компетентном общении с посетителями.
5	ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»	<p>5. Заменить форму анкеты для изучения мнения посетителей на анкету установленного образца <i>(приложение № 1)</i></p> <p>6. Разместить на информационном стенде учреждения недостающий объем информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - полное и сокращенное наименование организации культуры, контактные телефоны и должности работников учреждения и руководства; - почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты; - контактные телефоны, адрес сайта, адрес электронной почты учредителя; - результаты независимой оценки качества за 2020 год <i>(разместить ежегодно, нарастающим итогом);</i> - план по устранению недостатков за 2020 год; <p>7. Создать комфортные условия для посетителей с ограниченными возможностями здоровья:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие в учреждении кресла – коляски; <i>(возможно проработать вопрос заключения договора безвозмездного пользования/оказания услуг с ОГБУК «БЦКПИР»);</i> - предоставление инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика;

		<ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля; - зону парковки для инвалидов; - обеспечить наличие журнала инструктажа сотрудников по сопровождению инвалидов.
		<p>8. Проводить периодическое и своевременное обновление информации на официальном сайте учреждения;</p> <p>9. Проводить периодическую работу с сотрудниками о доброжелательном, вежливом и компетентном общении с посетителями.</p>
6	ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека»	<p>1. Разместить на официальном сайте учреждения недостающую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контактные телефоны, адрес сайта, адрес электронной почты учредителя; - решение учредителя о создании организации назначения ее руководителя; <p>2. Заменить форму анкеты для изучения мнения посетителей на анкету установленного образца (<i>приложение № 1</i>)</p> <p>3. Создать комфортные условия для посетителей с ограниченными возможностями здоровья:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставление инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика; - установка таблички на парковке для инвалидов; <p>4. Проводить периодическое и своевременное обновление информации на официальном сайте учреждения;</p> <p>5. Проводить периодическую работу с сотрудниками о доброжелательном, вежливом и компетентном общении с посетителями.</p>

Количественный результат независимой оценки качества условий предоставления услуг государственными учреждениями отрасли «Культура» размещен на официальном интернет - портале базгов.ру в полном объеме.