

## ПРОТОКОЛ № 16

### заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай

25 ноября 2021 г.

г. Горно-Алтайск

На основании пункта 17 Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай, утвержденного приказом Министерства культуры Республики Алтай от 31 июля 2018 г. № 135-п, заседание проведено в заочной форме путем опросного голосования.

В опросном голосовании приняли участие:

- |               |  |
|---------------|--|
| Анчибаев И.Д. | – член Региональной общественной организации «Федерация самбо и дзюдо Республики Алтай»;                               |
| Жирнова Г.Ф.  | – член Президиума Городского совета ветеранов;   |
| Кончева Т.А.  | – Член Общественной палаты Российской Федерации  |
| Попошев В.А.  | – член Союза журналистов Республики Алтай, председатель Общественного совета;  |
| Тадышева Н.О. | – член Регионального отделения Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» в Республике Алтай»; |
| Ядагаев Г.Л.  | – Член Региональной общественной организации «Федерация Алтай шатра Республики Алтай»                                  |

#### Повестка

1. Об осуществлении контроля за выполнением рекомендаций общественных советов по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры по итогам 2020 года

2. О результатах проведения в 2021 году независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай

3. Разработка рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг в организациях, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай

# 1. Об осуществлении контроля за выполнением рекомендаций общественных советов по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры по итогам 2020 года

В 2020 году проведена независимая оценка качества в отношении 2 государственных учреждений культуры: БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина» и БУ РА «Республиканский центр народного творчества».

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг (по 100-балльной системе) выглядят следующим образом:

БУ РА «Республиканский центр народного творчества» - 83,3 балла

БПОУ РА «Колледж культуры и искусства им. Г.И. Чорос-Гуркина» - 87,0 баллов.

На основании рекомендаций Общественного совета по итогам независимой оценки издан приказ Министерства культуры Республики Алтай от 26 февраля 2021 г. № 35-п об утверждении плана по устранению недостатков. План рассчитан на 2021-2022 годы.

Исполнение плана держится на контроле. По состоянию на 24 ноября проведена следующая работа:

Предложение по улучшению качества работы	РЦНТ	Колледж
Продолжить работу по пополнению и актуализации информации на сайтах на постоянной основе, вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов.	На постоянной основе пополняется информация на сайте учреждения, актуализированы сведения в обязательных разделах сайта: - обновлен реестр мастеров народных промыслов и ремесел; - обновлено Положение о мероприятиях по платным услугам учреждения; - оперативно выкладываются новости в сфере культурно-досуговой деятельности; - периодически обновляется фотогалерея сайта; - размещается информация об изданиях учреждения. Ведется	Проведена работа по актуализации сведений на сайте, на информационных стендах в учреждении. На сайте размещен план финансово-хозяйственной деятельности

		целенаправленная и системная работа по привлечению активных пользователей сайта и страниц в социальных сетях. За период с 1 сентября 2020 г. по 1 ноября 2021 г. средняя посещаемость сайта составила 3208 человек, доля новых посетителей составила 99 %.		
	Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных групп населения;	РЦНТ располагается на 5 этаже административного здания по адресу ул. Э. Палкина, 9. На 1 этаже здания создано помещение для приема маломобильных граждан. Вход в здание оборудован пандусом.		Здание колледжа старое, конструктивно не возможно устройство подъемника на 2 этаж
	Обеспечить охват персонала повышением квалификации;	В 2020-2021 гг. курсы повышения квалификации прошли 8 специалистов Республиканского центра народного творчества и 6 сотрудников Колледжа культуры и искусства им. Г.И. Чорос-Гуркина. Всем выдан документ установленного образца (удостоверение о повышении квалификации)		
	Создать на официальном сайте культурно-информационный блог о культуре, традициях народов Республики Алтай (для РЦНТ).	В настоящее время разрабатывается информационный блог о культуре и традициях народов Республики Алтай на официальном сайте учреждения: - разработана документация (Паспорт объекта и справочная информация) на 16 объектов нематериального культурного наследия народов Республики Алтай (обряд камлания, народная игра «Шатра», сказание «Алып-Манаш» и др.); - подготовлена справочная информация о деятельности в сфере культурно-досуговой деятельности Республики Алтай. Информационный блог планируется разместить на сайте до 1 декабря 2021 года.		
	Продолжить разработку документации для строительства			По-прежнему остро стоит вопрос строительства нового корпуса и общежития

<p>общежития и нового корпуса колледжа (для Колледжа культуры и искусства им. Г.И. Чорос-Гуркина).</p>		<p>для Колледжа культуры и искусства. По результатам независимой оценки именно стесненные условия, в которых существует колледж, являются главным недостатком его деятельности. С этим связаны и более низкие баллы по обеспечению доступности для инвалидов и материально-технической оснащенности.</p> <p>В связи с этим просим внести в проект решения пункт ««Предусмотреть выделение земельного участка для строительства общежития и нового корпуса БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина».</p>
--	--	--

## **2. О результатах проведения в 2021 году независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай**

В 2021 году проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в четырех организациях, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай:

- БУ РА «Национальный музей Республики Алтай имени А.В. Анохина»;
- БУ РА «Национальная библиотека Республики Алтай имени М.В. Чевалкова»;
- БУ РА «Республиканская детская библиотека»;
- АУ РА «Дирекция центра искусств».

Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от «18» декабря 2020 г. № Р-1681, приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применено анкетирование получателей услуг.

В соответствии с методическими рекомендациями количество респондентов в каждой организации установлено в зависимости от количества получателей услуг в предшествующем году:

№	Организация	Количество получателей услуг в 2020 г.	Количество анкет
1	Национальный музей имени А.В. Анохина	5700	150
2	Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова	6333	150
3	Дирекция центра искусств	4200	100
4	Республиканская детская библиотека	4790	100

Анкетирование получателей услуг проведено в период с 1 июня по 1 августа 2021 года.

Обработка и обобщение информации произведены организацией-оператором ООО «Сервис» на основании договора возмездного оказания услуг от 28.06.2021 г. Стоимость оказанных услуг составила 18 400 рублей.

Результаты независимой оценки предоставлены организацией-оператором (по 100-балльной системе):

- БУ РА «Национальный музей РА имени А.В. Анохина» - 88 баллов;
- БУ РА «Национальная библиотека РА имени М.В. Чевалкова» - 89 баллов;
- БУ РА «Республиканская детская библиотека» - 94 балла;
- АУ РА «Дирекция центра искусств» - 95 баллов.

Подробно результаты независимой оценки описаны в отчетах организации-оператора (прилагаются).

### **3. Разработка рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг в организациях, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай**

По третьему вопросу членами Общественного совета рассмотрены рекомендации организации-оператора по повышению качества условий оказания услуг и пожелания получателей услуг, выраженные в ходе анкетирования. На их основе Общественным советом разработаны предложения по повышению качества условий оказания услуг в организациях культуры, в отношении которых в 2021 году проведена независимая оценка. Предложения Общественного совета изложены в таблице (Приложение №1 к Протоколу).

**Решения:**

1. Информацию об осуществлении контроля за выполнением рекомендаций общественных советов по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры по итогам 2020 года принять к сведению.

2. Информацию о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай» в 2021 году принять к сведению. Уровень удовлетворенности получателей услуг оценить как высокий.

3. Предложения по повышению качества условий оказания услуг в организациях культуры, в отношении которых в 2021 году проведена независимая оценка, направить в Министерство культуры Республики Алтай.

Председатель Совета



В.А. Попов

# Приложение № 1

## Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг:

Критерий	Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброежелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
1. Организация БУ РА «Республиканская детская библиотека»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить пополнение и актуализацию информации на официальном сайте на постоянной основе;</li> <li>- вести системную работу по привлечению активных пользователей сайта;</li> <li>- на сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»</li> </ul>	<p>требуется обновление компьютерной техники</p>	<p>продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц</p>	<p>обеспечить персонал повышением квалификации</p>	<p>рассмотреть возможность внедрения новых форм культурно-досуговой работы с читателями</p>
2. БУ РА «Национальный музей Республики Алтай имени А.В. Анохина»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить пополнение и актуализацию информации на официальном сайте на постоянной основе;</li> <li>- вести системную работу по привлечению активных пользователей сайта;</li> <li>- на сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», отсутствует анкета для опроса граждан, отсутствует форма для подачи электронного обращения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- необходимы контактные экспонаты;</li> <li>- разработать маршрутные листы для посетителей</li> <li>- организовать точку общественного питания и продажи питьевой воды</li> </ul>	<p>продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц</p>	<p>-обеспечить персонала повышением квалификации</p>	<p>продлить режим работы в летний период</p>
3. БУ РА «Национальная	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить пополнение и актуализацию информации</li> </ul>	<p>- организовать точку общественного</p>	<p>- продолжить работу по созданию доступной среды</p>	<p>- обеспечить персонала</p>	<p>рассмотреть возможность</p>

	библиотека Республики Алтай имени М.В. Чевалкова»	на официальном сайте на постоянной основе; - вести системную работу по привлечению активных пользователей сайта; - на сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	питания и продажи питьевой воды - необходимо антискользящее покрытие на первом этаже	для маломобильных лиц	повышением квалификации	внедрения новых современных форм культурно-досуговой работы с читателями
4.	АУ РА «Дирекция центра искусств»	- обеспечить пополнение и актуализацию информации на официальном сайте на постоянной основе; - вести системную работу по привлечению активных пользователей сайта; - на сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	необходима точка продажи питьевой воды	продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц	обеспечить охват персонала повышением квалификации	проводить больше детских мероприятий (цирк, выставки животных и т.д.)