Общественный совет
по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры

ПРОТОКОЛ № 6

заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

31 октября 2019 г.
Время 11.00

Место проведения:
г. Краснодар ул. Кирова, 3

Назначено членов общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры: 7 человек.

Присутствовали члены общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры: 6 человек.
Еременко Л.П.
Вейнер А.Ю.
Сторожева Т.В.
Султанова М.М.
Фролова Е.А.
Алдакимова О.В.
Герлах И.В.

Отсутствовали:
Фролова Е.А.

Приглашенные:

Усатюк Максим Михайлович – первый заместитель министра культуры Краснодарского края;

Ярыш Элеонора Альбертовна – начальник отдела правовой и кадровой работы министерства культуры Краснодарского края;

Фомина Юлия Алексеевна – начальник отдела народного творчества и социально-культурной деятельности министерства культуры Краснодарского края;

Шадюк Игорь Николаевич – начальник отдела профессионального искусства министерства культуры Краснодарского края;

Супрунова Екатерина Николаевна –ведущий консультант отдела библиотечного, музейного дела и кинематографии министерства культуры Краснодарского края;

Гончарова Виктория Валерьевна – директор государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая универсальная научная библиотек им. А.С. Пушкина»;

Зенкова Евгения Анатольевна – директор государственного автономного учреждения культуры Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атаманъ»;

Гольцова Екатерина Геннадиевна – представитель оператора ООО «АС».

Председатель заседания: Л.П. Еременко
Секретарь заседания: Т.В. Сторожева

Повестка дня:

1. О формировании результатов независимой оценки качества условий оказания услуг государственными организациями культуры Краснодарского края в 2019 году на основе отчета оператора (ООО «АС»), сформированного в результате сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году.

2. О разработке и утверждении предложений общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Краснодарского края (далее – Общественный совет) по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры Краснодарского края по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.

3. О внесении изменений и дополнений в Регламент деятельности общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Краснодарского края.

1. СЛУШАЛИ: О формировании результатов независимой оценки качества условий оказания услуг государственными организациями культуры Краснодарского края в 2019 году на основе отчета оператора (ООО «АС»), сформированного в результате сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году.

ВЫСТУПИЛИ:

Усатюк М.М. – первый заместитель министра культуры Краснодарского края сообщил, что оператор (ООО «АС») предоставил в установленные сроки отчет по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий

оказания услуг государственными организациями культуры Краснодарского края, перечень которых утвержден протоколом № 3 заседания Общественного совета от 16 января 2019 г.

В настоящее время Общественному совету предстоит провести анализ и обсуждение актуальных проблем в деятельности организаций культуры, а также разработать и утвердить предложения по улучшению деятельности организаций культуры Краснодарского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году.

Еременко Л.П. - председатель Общественного совета довела до сведения всех членов Общественного совета и присутствующих лиц содержание отчета оператора и сообщила, что общий средний балл в отношении рассматриваемых организаций культуры составил 87. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий удовлетворённости условиями оказания услуг (91 балл), далее следуют критерии комфортности (89 баллов), открытости и доступности информации (88 баллов), доброжелательности и вежливости (85 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (83 балла).

Исследования, проведенные оператором, позволяют определить лидеров из числа рассматриваемых организаций, к их числу относятся:

Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»;

Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых»;

Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края «Новороссийский исторический музей-заповедник».

Аутсайдерами из числа рассматриваемых организаций стали:

Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств»;

Государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атаманъ».

Анализ представленного оператором отчета позволяет сделать вывод, что снижение балльных оценок по организациям происходит, в основном, ввиду наличия недостатков, связанных, главным образом, с отсутствием условий для инвалидов. Однако у большинства организаций и по этому критерию отмечаются достаточно высокие баллы.

На сайтах организаций отсутствуют некоторые необходимые материалы, предусмотренные требованиями законодательства.

В отдельных учреждениях снижена оценка вежливости и доброжелательности сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Проинформировав членов Общественного совета и присутствующих лиц о результатах проведенного оператором исследования, Еременко Л.П. предложила принять к сведению отчет оператора, утвердить рейтинг учреждений культуры Краснодарского края, в отношении которых в 2019 году

проводится независимая оценка качества, признать в целом работу учреждений культуры Краснодарского края, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году, удовлетворительной и направить решение Общественного совета в министерство культуры Краснодарского края для подготовки и утверждения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.

РЕШИЛИ:

1. Отчет оператора ООО «АС» по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Краснодарского края в 2019 году принять к сведению.

2. Утвердить рейтинг учреждений культуры Краснодарского края по итогам независимой оценки качества условий предоставляемых услуг в 2019 году с учетом следующих позиций:

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий оказания услуг	Комфортность условий оказания услуг	Доступность для инвалидов	Удовлетворённость условиями оказания услуг	Общий бал	Рейтинг
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	ГБУК Краснодарского края «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	95	90	100	100	100	97	I
2	ГБУК «Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых»	88	96	98	85	89	91	II
3	ГБУК Краснодарского края «Новороссийский исторический музей-заповедник»	87	90	97	84	93	90	III
4	ГБУК Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы»	90	87	78	90	93	88	IV
5	ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»	86	86	97	82	88	88	IV
6	ГАУК Краснодарского края «Краснодарский государственный цирк»	87	88	91	84	91	88	IV
7	ГАУК Краснодарского края «Кубанькино»	85	89	91	81	88	87	V
8	ГБУК «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств»	86	93	61	80	89	82	VI
9	ГАУК Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атаманъ»	84	82	34	81	89	74	VII

3. Признать в целом работу учреждений культуры Краснодарского края, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году, удовлетворительной.

4. Направить решение Общественного совета в министерство культуры Краснодарского края для подготовки и утверждения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.

ГОЛОСОВАЛИ: «За» – 6 чел., «Против» – нет, «Воздержались» – нет.

2. СЛУШАЛИ: О разработке и утверждении предложений общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры Краснодарского края по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.

ВЫСТУПИЛИ:

Еременко Л.П. - председатель Общественного совета предложила утвердить предложения общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры Краснодарского края по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году, согласно приложению.

Ярыш Э.А. – начальник отдела правовой и кадровой работы министерства культуры Краснодарского края внесла предложение членам Общественного совета при формировании предложений общественного совета по улучшению деятельности организаций культуры Краснодарского края, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году, направленной на повышение качества условий оказания услуг учреждениями культуры, не учитывать установленные недостатки в части отсутствия на официальных сайтах организаций культуры и общедоступных информационных ресурсах в помещениях организаций культуры сведений о наличии лицензии, поскольку разрешительная документация при осуществлении уставной деятельности организациям культуры не требуется.

Других предложений не поступало.

РЕШИЛИ:

1. Принять во внимание предложение начальника отдела правовой и кадровой работы министерства культуры Краснодарского края Ярыш Э.А. и не формировать предложения относительно размещения на официальных сайтах организаций культуры и общедоступных информационных ресурсах в помещениях организаций культуры сведений о наличии лицензии.

2. Утвердить предложения общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры Краснодарского края по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году (приложение № 1).

ГОЛОСОВАЛИ: «За» – 6 чел., «Против» – нет, «Воздержались» – нет.

3. СЛУШАЛИ: О внесении изменений и дополнений в Регламент деятельности общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Краснодарского края.

ВЫСТУПИЛИ:

Алдакимова О.В. – заместитель председателя Общественного совета предложила в связи с внесением изменений и дополнений в Положение об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденное приказом министерства культуры Краснодарского края от 21 июня 2018 г. № 352, внести изменения и дополнения в Регламент деятельности общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Краснодарского края (далее - Регламент), рассмотренного нами на заседании 12 марта 2019 г. Изменения касаются деятельности Общественного совета на основании регламента, утвержденного председателем Общественного совета и о проведении удаленного голосования членов Общественного совета, которое принимается путем предварительного опроса отсутствующих членов.

РЕШИЛИ:

Внести изменения и дополнения в Регламент, рассмотренный на заседании 12 марта 2019 года по предложенным пунктам.

ГОЛОСОВАЛИ: «За» – 6 чел., «Против» – нет, «Воздержались» – нет.

Заключительное слово.

Председатель Общественного совета Еременко Л.П. поблагодарила всех за активную и плодотворную работу и объявила заседание закрытым.

Председатель Общественного совета Л.П. Еременко

Секретарь Общественного совета Т.В. Сторожева

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНЫ
решением общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Протокол № 6 от 31 октября 2019 г.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ
общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры Краснодарского края по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году

г. Краснодар
2019 г.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка качества) является одной из форм общественного контроля и проводилась общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – Общественный совет) в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества проводилась Общественным советом в соответствии с Показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», на основании приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и приказа Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

В соответствии с решением Общественного совета, оформленным протоколом № 3 от 16 января 2019 г. в 2019 году независимая оценка качества проводилась в отношении 9 государственных учреждений культуры Краснодарского края, подведомственных министерству культуры Краснодарского края:

1) государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина" (ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»);

2) государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы» (ГБУК «ККЮБ»);

3) государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» (ГБУК ККБС);

4) государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых» (ГБУК «ККДБ им. братьев Игнатовых»);

5) государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края «Новороссийский исторический музей-заповедник» (ГБУК КК «НИМЗ»);

6) государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств» (ГБУККВЗИИ);

7) государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атаманъ» (ГАУК КК «Выставочный комплекс «Атаманъ»);

8) государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Кубанькино» (ГАУК КК «Кубанькино»);

9) государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Краснодарский государственный цирк» (ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк»).

Министерством культуры Краснодарского края в целях создания условий для проведения Общественным советом независимой оценки качества заключен государственный контракт с организацией ООО «АС», ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, а также оформлено решение об определении оператора.

Основанием для проведения Общественным советом независимой оценки качества является отчет оператора, сформированный по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказаний услуг организациями культуры.

Из содержания отчета оператора следует, что общий средний балл в отношении рассматриваемых организаций культуры составил 87. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий удовлетворённости условиями оказания услуг (91 балл), далее следуют критерии комфортности (89 баллов), открытости и доступности информации (88 баллов), доброжелательности и вежливости (85 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (83 балла).

1. По критерию "Открытость и доступность информации об организации культуры" следует отметить следующее.

В целом по критерию оценка организаций в балльном выражении составила от 84 до 95 баллов.

Лидерами рейтинга являются следующие организации:

ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»;

ГБУК «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Варавы»;

ГБУК «ККДБ им. братьев Игнатовых».

При рассмотрении результатов оценки организаций культуры по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организа-

ции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» критерия 1 оператором отмечены следующие недостатки:

Таблица №1

№ п/п	Наименование организации культуры	Информация, отсутствующая на информационных стендах в помещении организации	Информация, отсутствующая на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
1	2	3	4
1	ГБУК Краснодарского края «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	1) Материально - техническое обеспечение предоставления услуг; 2) Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)
2	ГБУК «Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых»	копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	замечания не установлены
3	ГБУК Краснодарского края «Новороссийский исторический музей-заповедник»	копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	1) перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) 2) копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)

4	ГБУК Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы»	копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)
5	ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»	замечания не установлены	перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)
6	ГАУК Краснодарского края «Краснодарский государственный цирк»	копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)
7	ГАУК Краснодарского края «Кубанькино»	копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)
8	ГБУК «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств»	копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)

9	ГАУК Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атаманъ»	копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	1) копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) 2) результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

При рассмотрении результатов оценки организаций культуры по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» критерия 1 установлено, что все организации по данному показателю имеют 100 баллов.

При этом оператором отмечено, что у ГБУК Краснодарского края «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» на официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), а у ГАУК Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атаманъ» - раздел «Часто задаваемые вопросы».

Рейтинг организаций при их оценке по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» распределился следующим образом:

1. ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина» - 99 баллов;
2. ГБУК «ККЮБ» - 83 балла;
3. ГБУК КК «НИМЗ» - 78 баллов;
4. ГБУК ККБС - 74 балла;
5. ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атаманъ»" - 74 балла;
6. ГБУККВЗИИ - 73 балла;

7. ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк» - 71 балл;
8. ГАУК КК «Кубанькино» - 71 балл;
9. ГБУК «ККДБ им. братьев Игнатовых» - 70 баллов.

2. По критерию "Комфортность условий предоставления услуг" следует отметить следующее.

По данному показателю организации получили от 82 до 96 баллов.

Лидерами рейтинга являются следующие организации:

ГБУК «ККДБ им. братьев Игнатовых»;

ГБУКК «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств»;

ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»;

ГБУК КК «НИМЗ».

При рассмотрении отчета оператора в части оценки организаций культуры по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) критерия 2 следует отменить, что все организации, за исключением ГБУК КК «ККУНБ им. А. С. Пушкина» и ГАУК КК «Выставочный комплекс «Атаманъ», набрали по 100 баллов.

Работа организаций по данному показателю ГБУК КК «ККУНБ им. А. С. Пушкина» и ГАУК КК «Выставочный комплекс «Атаманъ» оценена в 80 баллов. Вызвано данное обстоятельство тем, что в указанных учреждениях не обеспечена доступность питьевой воды (наличие работающего кулера) в организации.

Рейтинг организаций при их оценке по показателю 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) критерия 2 распределился следующим образом:

1. ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина» - 100 баллов;
2. ГБУК «ККДБ им. братьев Игнатовых» - 91 баллов.
3. ГБУККВЗИИ - 87 баллов;
4. ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атаманъ»" - 85 балла;
5. ГБУК КК «НИМЗ» - 80 баллов;
6. ГАУК КК «Кубанькино» -77 балл;
7. ГБУК «ККЮБ» - 75 балла;
8. ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк»-75 балл;
9. ГБУК ККБС – 72 балла.

3. По критерию "Доступность услуг для инвалидов" следует отметит следующее.

Значение критерия доступности инвалидов для организаций составило от 34 до 100 баллов.

Лидерами рейтинга являются следующие организации:

ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»;

ГБУК «ККДБ им. братьев Игнатовых»;

ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»;

ГБУК КК «Новороссийский исторический музей-заповедник».

При рассмотрении отчета оператора в части оценки организаций культуры по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации» критерия 3 оператором отражено, что ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»; ГБУК «ККДБ им. братьев Игнатовых»; ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» и ГБУК КК «Новороссийский исторический музей-заповедник» набрали 100 баллов.

ГАУК КК «Кубанькино» и ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк» - набрали по 80 баллов, ГБУК «ККЮБ» - 60 баллов, ГБУККВЗИИ. – 40 баллов.

ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атаманъ»" – 0 баллов.

Снижение баллов по данному показателя связно с наличием следующих недостатков в работе организаций культуры:

Таблица №2

№ п/п/	Наименование организации культуры	Установленные недостатки в части отсутствия и (или) невозможности предоставления соответствующего вида услуг
1	ГБУК «ККЮБ»	1) отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; 2) не предусмотрены сменные кресла-коляски
2	ГАУК КК «Кубанькино»	отсутствие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами
3	ГБУККВЗИИ	1) отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; 2) не предусмотрены сменные кресла-коляски; 3) отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации
4	ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк»	не предусмотрены сменные кресла-коляски

5	ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атаманъ»	1) отсутствие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; 2) отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; 3) отсутствуют адаптированные лифты, поручения, расширенные дверные проемы; 4) не предусмотрены сменные кресла-коляски 5) отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации.

При рассмотрении отчета оператора в части оценки организаций культуры по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» критерия 3 усматривается наличие следующих недостатков в работе организаций:

Таблица №3

№ п/п	Наименование организации культуры	Установленные недостатки в части отсутствия и (или) невозможности предоставления соответствующего вида услуг
1	2	3
1	ГБУК Краснодарского края «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
2	ГБУК «Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых»	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
3	ГБУК Краснодарского края «Новороссийский исторический музей-заповедник»	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
4	ГБУК Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы»	1) возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 2) помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

5	ГАУК Краснодарского края «Кубанькино»	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
6	ГБУК «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств»	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 3) помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
7	ГАУК Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атаманъ»	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); 5) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

При этом следует отметить, что даже при наличии установленных недостатков ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина», ГБУК «ККДБ им. братьев Игнатовых», ГБУК ККБС, ГБУК КК «НИМЗ», ГАУК КК «Кубанькино» и ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк» оценены в 100 баллов.

По объективным причинам ГБУК «ККЮБ» оценено в 80 баллов, ГБУК-КВЗИИ – в 60 баллов и ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атаманъ»" – в 20 баллов.

Особо следует отметить, что, несмотря на наличие замечаний по созданию условий в организациях культуры по обеспечению доступности услуг для инвалидов, отмечается высокий процент граждан, удовлетворенных доступностью организаций культуры.

Средний балл по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)» критерия 3 составляет 91.

По наивысшему баллу оценено учреждение - ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»; наименьший балл 85 отмечается у ГБУККВЗИИ.

4. По критерию "Доброжелательность, вежливость работников организации" следует отметить следующее.

Значения по данному критерию составили от 80 до 100 баллов.

Таблица №4

№ п/п	Наименование учреждения	Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»			Общее кол-во баллов по критерию 4
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
1	ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»	100	100	100	100
2	ГБУК «ККЮБ»	95	84	93	90
4	ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых	92	76	89	85
5	ГБУК КК «НИМЗ»	92	72	90	84
9	ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк»	91	75	90	84
3	ГБУК ККБС	93	69	87	82
7	ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атаманъ»"	90	68	87	81
8	ГАУК КК «Кубанькино»	90	68	87	81
6	ГБУККВЗИИ	89	68	88	80
	среднее	92	76	90	85

Анализ оценок, приведенных оператором в отчете, свидетельствует о том, что руководителям организаций, набравших менее 100 баллов по данному критерию, особенно руководителям ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атаманъ»", ГАУК КК «Кубанькино» и ГБУККВЗИИ, необходимо обратить особое внимание на соблюдение сотрудниками Кодекса этики и поведения на рабочих местах.

5. По критерию "Удовлетворённость условиями оказания услуг" следует отметить следующее.

Значение данного критерия по организациям составило от 88 до 100 баллов.

Таблица №5

№ п/п	Наименование учреждения	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Общее кол-во баллов по критерию 5
		Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
1	ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»	100	100	100	100
2	ГБУК «ККЮБ»	92	93	93	93
5	ГБУК КК «НИМЗ»	93	90	94	93
9	ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк»	89	93	90	91
4	ГБУК «ККДБ им. братьев Игнатовых»	90	89	89	89
6	ГБУККВЗИИ	88	88	90	89
7	ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атаманъ»"	87	90	89	89
3	ГБУК ККБС	86	90	89	88
8	ГАУК КК «Кубанькино»	86	92	88	88
	среднее	90	92	91	91

Приведенные в таблице показатели свидетельствуют, о том, что лидерами рейтинга являются: ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина», ГБУК «Краснодар-

ская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы» и ГБУК КК «Новороссийский исторический музей-заповедник».

С учетом оценки совокупности показателей по всем 5 критериям, применяемым к организациям культуры, рейтинг организаций сформировался следующим образом:

1 место (97 баллов) - Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»;

2 место (91 балл) - Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых»;

3 место (90 баллов) - Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края «Новороссийский исторический музей-заповедник»;

4 место: (88 баллов) - Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы», Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» и Государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Краснодарский государственный цирк»;

5 место: (87 баллов) - Государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Кубанькино»;

6 место: (82 балла) - Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств;

7 место: (74 балла) - Государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атаманъ».

Сводная таблица итоговых оценок по каждому критерию приведена в таблице №6.

Таблица №6

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий оказания услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворённость условиями оказания услуг	Общий бал	Рейтинг
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	ГБУК Краснодарского края «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	95	90	100	100	100	97	I
2	ГБУК «Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых»	88	96	98	85	89	91	II

3	ГБУК Краснодарского края «Новороссийский исторический музей-заповедник»	87	90	97	84	93	90	III
4	ГБУК Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы»	90	87	78	90	93	88	IV
5	ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»	86	86	97	82	88	88	IV
6	ГАУК Краснодарского края «Краснодарский государственный цирк»	87	88	91	84	91	88	IV
7	ГАУК Краснодарского края «Кубанькино»	85	89	91	81	88	87	V
8	ГБУК «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств»	86	93	61	80	89	82	VI
9	ГАУК Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атаманъ»	84	82	34	81	89	74	VII

Таким образом, основные недостатки организаций связаны, главным образом, с отсутствием условий для инвалидов (каждый из недостатков отмечается не менее, чем в 2-3 организациях):

не оборудованы выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

отмечается недостаток адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

отсутствуют сменные кресла-коляски;

не оборудованы для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;

отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

На сайтах организаций отсутствуют некоторые необходимые материалы, предусмотренные требованиями законодательства.

Также во многих организациях снижена оценка вежливости и доброжелательности сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

На основании вышеизложенного, Общественный совет предлагает организовать следующие мероприятия в организациях культуры Краснодарского края, в отношении которых в 2019 году проводится независимая оценка качества, направленные на повышение качества условий оказания услуг, и удовлетво-

ренности граждан качеством условий оказания услуг рассматриваемыми организациями (таблица № 7).

Таблица №7

1	ГБУК КК "Краснодарская краевая универсальная научная библиотека имени А.С. Пушкина"	1) на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" обеспечить: размещение информации о материально - техническом обеспечении предоставления услуг; наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 2) в целях создания комфортных условий предоставления услуг предусмотреть доступность питьевой воды (наличие работающего кулера) в организации; 3) рассмотреть вопрос о возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.
2	ГБУК КК "Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы"	1) в целях создания в организации условий, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов, предусмотреть: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) помощь оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) 2) организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии). В случае отсутствия в организации Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в организацию. 3) организовать анкетирование посетителей с целью определения удовлетворенностью получателей услуг качеством условий оказания услуг в организации
3	ГБУК "Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова"	1) на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" обеспечить размещение информации о перечне оказываемых платных услуг (при наличии); цены

		(тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) в полном объеме 2) организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии). В случае отсутствия в организации Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в организацию. 3) организовать анкетирование посетителей с целью определения удовлетворенностью получателей услуг качеством условий оказания услуг в организации
4	ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых"	1) рассмотреть возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 2) организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии). В случае отсутствия в организации Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в организацию. 3) организовать анкетирование посетителей с целью определения удовлетворенностью получателей услуг качеством условий оказания услуг в организации
5	ГБУК КК "Новороссийский исторический музей-заповедник"	1) на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" обеспечить размещение информации о перечне оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) в полном объеме; 2) в целях обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, предусмотреть в том числе дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 3) организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предостав-

		лении услуг посетителям (при его наличии). В случае отсутствия в организации Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в организацию. 4) организовать анкетирование посетителей с целью определения удовлетворенностью получателей услуг качеством условий оказания услуг в организации
6	ГБУК "Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств"	1) В целях создания в организации условий, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов, предусмотреть: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; 2) в целях обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, предусмотреть, в том числе: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); 3) организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии). В случае отсутствия в организации Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в организацию. 4) организовать анкетирование посетителей с целью определения удовлетворенностью получателей услуг качеством условий оказания услуг в организации
7	ГАУК КК "Выставочный комплекс "Атаманъ"	1) предусмотреть на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" раздел «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг», предусмотрев в нем планы по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, вы-

		явленных по итогам независимой оценки качества) и раздел «Часто задаваемые вопросы» 2) в целях создания комфортных условий предоставления услуг в организации обеспечить доступность питьевой воды (наличие работающего кулера) в организации 3) в целях создания в организации условий, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов, предусмотреть возможность: оборудования входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 4) в целях обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, предусмотреть, в том числе: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); 5) организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии). В случае отсутствия в организации Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в организацию. 6) организовать анкетирование посетителей с целью определения удовлетворенностью получателей услуг качеством условий оказания услуг в организации 7) в целях повышения удовлетворенности условиями оказания услуг рассмотреть возможность предоставления услуги в дистанционном режиме
8	ГАУК КК "Кубанькино"	1) в целях создания в организации условий, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов,

		предусмотреть оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; 2) организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии). В случае отсутствия в организации Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в организацию. 3) организовать анкетирование посетителей с целью определения удовлетворенностью получателей услуг качеством условий оказания услуг в организации
9	ГАУК КК "Краснодарский государственный цирк"	1) в целях создания в организации условий, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов, предусмотреть наличие сменных кресел-колясок; 2) организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии). В случае отсутствия в организации Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в организацию. 3) организовать анкетирование посетителей с целью определения удовлетворенностью получателей услуг качеством условий оказания услуг в организации

Председатель Общественного совета Л.П. Еременко

Секретарь Общественного совета Т.В. Сторожева

,