Приложение №1

**Итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры в 2021 году**

Решением заседания Общественной палаты Владимирской области по вопросу формирования общественных советов по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры от 23.03.2021 №2 утвержден состав Общественного совета:

1. Бородина Екатерина Вячеславовна - член Общественной палаты Владимирской области;

2. Кац Любовь Ивановна - член совета Общественной палаты Владимирской области, председатель совета ВООО АРДИ «Свет»;

3. Малыгин Виктор Трофимович - заведующий кафедрой «Философии, истории, права и межкультурной коммуникации» Владимирского филиала Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, доктор филологических наук, профессор, член Владимирской областной коллегии по культуре, председатель наблюдательного совета Владимирского академического театра драмы, член Ассоциации творческих работников Владимирской области;

4. Нефеденко Любовь Ивановна- председатель Владимирской областной организации «Российский профсоюз работников культуры»;

5. Пичугин Владимир Евгеньевич - председатель Правления Владимирского регионального отделения ООО «Союз архитекторов России»;

6. Платанюк Мария Олеговна - член Союза журналистов Владимирской области;

7. Черноглазов Игорь Алексеевич - член ВОО ВТОО «Союз художников России».

Оператор: ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (Владимирский филиал) (договор от 26.02.2021 № 01-02/и-21).

В 2021 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводилось в отношении следующих организаций культуры:

ГАУК ВО «Владимирская областная филармония»;

ГАУК ВО «Центр классической музыки»;

ГБУК ВО «Центр пропаганды изобразительного искусства»;

ГБУК ВО «Киноцентр»;

ГБУК ВО «Муромский историко-художественный музей».

В исследовании приняли участие 1179 респондентов - получателей услуг учреждений культуры в возрасте 18 лет и старше.

Объем выборки – не менее 1000 респондентов:

ГАУК ВО «Владимирская областная филармония» - 250

ГАУК ВО «Центр классической музыки» - 220

ГБУК ВО «Киноцентр» - 100

ГБУК ВО «Муромский историко-художественный музей» - 200

ГБУК ВО «Центр пропаганды изобразительного искусства» - 230

В рамках независимой оценки деятельности учреждений культуры Владимирской области были осуществлены мероприятия по анализу сайтов пяти учреждений культуры, осмотру помещений этих учреждений культуры, опросу посетителей на предмет удовлетворенности качеством предоставления услуг учреждениями культуры.

Все учреждения культуры размещают необходимую информацию на сайте и стендах, расположенных в помещении организации. Хорошо функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, такие как телефон, электронная почта, электронные сервисы. Получателям услуг предоставлена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг.

С точки зрения уровня комфортности предоставления услуг учреждениями культуры проведена огромная работа по оборудованию зоны отдыха. Санитарное состояние помещений организаций находится на достаточно высоком уровне, во всех учреждениях культуры есть доступ к

бесплатной питьевой воде. Любой посетитель может забронировать услугу заранее по телефону или с использованием сети «Интернет».

Значительная работа проведена и с точки зрения оборудования помещений для инвалидов. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения есть во всех учреждениях культуры. Входные группы оборудованы пандусами или платформами, проведена работа по расширению дверных проемов.

Имеются альтернативные версии сайтов для инвалидов по зрению. В организациях есть работники, прошедшие обучение или инструктирование по работе с инвалидами. Большинство услуг может быть предоставлено дистанционно или online.

Большинство получателей услуг учреждений культуры удовлетворено доброжелательностью, вежливостью работников учреждений культуры, открытостью и доступностью информации, а также условиями оказания услуг.

Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы»: 92,83 баллов из 100 возможных (2020 год - 91,3).

Учреждение, набравшее наибольшее количество баллов ГАУК ВО «Владимирская областная филармония» - 100 баллов;

Учреждения, набравшие наименьшее количество баллов: ГАУК ВО «Центр классической музыки» - 97,97 баллов; ГБУК ВО «Центр пропаганды изобразительного искусства» - 95,68 баллов; ГБУК ВО «Киноцентр» - 86,12 баллов; ГБУК ВО «Муромский историко-художественный музей» - 84,38 баллов.

Общественный совет отмечает, что руководителями учреждений при поддержке и помощи Департамента культуры проведена большая работа по выполнению рекомендаций, полученных в ходе предыдущей независимой

оценки деятельности учреждений культуры Владимирской области. Все рекомендации выполнены или находятся в стадии выполнения.

Благоприятные изменения в части обеспечение доступности для инвалидов помещений произошли в ГАУК ВО «Владимирская областная филармония». В ГАУК ВО «Центр классической музыки» решен вопрос доступности зрительного зала для посещения лиц с ОВЗ, несмотря на то, что здание является объектом культурного наследия.

ГБУК ВО «Киноцентр» очень активно работал по развитию рекламы, в том числе внедрил передвижные формы работы и работу социальных сетях.

ГБУК ВО «Центр пропаганды изобразительного искусства» обеспечил комфортные условия зрителям в выставочных залах.

Основными проблемами учреждений являются: отсутствие необходимых площадей для выставочной деятельности, проведение кинофестивалей, расширение перечня функциональных возможностей учреждений, в том числе по вопросам развития народного творчества и работе с инвалидами.

Заслуживает внимания благоустройство территорий возле учреждений культуры, отсутствие оборудованных автостоянок, в том числе и для транспорта инвалидов.

Отдельные здания учреждений, зрительные залы требуют современной реконструкции, переоборудования.

Необходимо дополнительное финансирование учреждений, связанное с расширением функциональных и творческих возможностей (создание музея Владимирских художников, создание архива кинофотодокументов, расширение репертуара симфонического оркестра, создание детского оркестра).

Члены Общественного совета поддерживают предложения руководителей учреждений, направление на укрепление кадрового потенциала: подготовка кадров в регионе, повышение оплаты труда, оказание помощи специалистам в решении жилищной проблемы, организации диспансеризации, лечения и отдыха.

Не решены полностью вопросы, связанные с предоставлением услуг инвалидам. У ряда учреждений культуры отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В данном случае идет речь о дублировании для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублировании надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Таким образом, необходимо продолжить работу по повышению уровня доступности услуг для посетителей с ограниченными возможностями здоровья.

Приложение №2

**Предложения членов Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг оцениваемых учреждений**

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций культуры:

1. ГАУК ВО «Владимирская областная филармония»:

- рассмотреть вопрос о реконструкции здания в целях расширения фойе, обустройство кафе или буфета, кассового зала;

- провести благоустройство прилегающей территории, обустройство автостоянки, ремонт памятника С.И. Танеева;

2. ГБУК ВО «Киноцентр»:

- принять меры направленные на увеличение площадей для функционирования учреждения;

- провести работу по созданию архива кинофотодокументов.

3. ГБУК ВО «Центр пропаганды изобразительного искусства»:

- организовать удобный подъезд с ул. Б. Московской во двор с целью завоза экспонатов и стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- произвести обустройство грузового подъемника;

- изучить возможности для проведения ремонтно-реставрационных работ с целью применения инклюзивных технологий для посещения учреждения лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- обратиться в органы власти с предложением о передаче на баланс учреждения здания по адресу: г. Владимир, ул. Георгиевская, д.7 с целью создания постоянной экспозиции работ художников Владимирской области;

- в связи с созданием постоянно действующей музейной экспозиции ввести в штат должность «музейный смотритель».

4. ГАУК ВО «Центр классической музыки»:

- укрепление материально-технической базы в части приобретения музыкальных инструментов;

- провести реконструкцию зрительного зала с целью улучшения акустики;

- рассмотреть вопрос о дополнительных мерах социальной поддержки работников, увеличение базовых окладов и коэффициентов по занимаемой должности.

5. ГБУК ВО «Муромский историко-художественный музей»:

- завершить ремонтно-реставрационные работы крыши на объекте культурного наследия (усадьба купцов Зворыкиных 19 век);

- подготовить предложения по ремонту системы отопления в здании выставочного центра по адресу: г. Муром, ул. Московская д.13.