

**ПРОТОКОЛ**  
**заседания Общественного совета по проведению независимой оценки**  
**качества условий оказания услуг в сфере культуры Тюменской области**

г. Тюмень

27 декабря 2018г.

№ 03

**Присутствовали члены Общественного совета:**

Войнова Наталья Васильевна	Председатель межрегиональной организации Российского профсоюза работников культуры,
Коревицкий Владимир Здзиславович	Заслуженный работник культуры РФ
Грошева Юлия Михайловна	Фонд развития искусства и культуры «Сотвори из жизни шедевр»
Путильцева Елена Геннадьевна	Фонд развития искусства и культуры «Сотвори из жизни шедевр»

Отсутствуют по уважительной причине:

Пахомова Светлана Петровна	Член коллегии по культуре г.Тюмени, АНО Городской семейный центр «Семья и дети»
----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

Кворум имеется.

**Приглашенные:**

Майер Е.В., заместитель директора Департамента культуры Тюменской области.

Костров Е.В., начальник управления государственной политики в сфере культуры и искусства Департамента культуры Тюменской области.

Сулейманова Е.Г., представитель Общественной палаты Тюменской области.

Толмачева К.С., специалист, ООО «Консалтинговое агентство «Спектр».

Пикунова Ю.В., специалист, ООО «Центр оценки и экспертиз «Партнер».

Рупп С.В., генеральный директор ООО «Эмпирика».

**Повестка дня:**

1. Открытие заседания.
2. Рассмотрение аналитического отчета организации-оператора ООО «Эмпирика» по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры.
3. Рассмотрение аналитического отчета организации-оператора ООО «Консалтинговое агентство «Спектр» по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры.
4. Рассмотрение аналитического отчета организации-оператора ООО «Центр оценки и экспертиз «Партнер» по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры.

1. Открытие заседания.





**Предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры Тюменской области,  
разработанные по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в  
2018 году**

<b>Муниципальное образование / ГАУК ТО</b>	<b>Учреждение</b>	<b>Предложения по улучшению качества</b>
Государственные автономные учреждения культуры Тюменской области	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проанализировать официальный сайт учреждения на предмет открытости, полноты и доступности информации о деятельности учреждения; устранить недостатки в данном направлении;</li><li>2. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</li><li>3. Принять меры по улучшению качества обслуживания по дистанционным формам взаимодействия;</li><li>4. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</li></ol>
	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными</li></ol>

		<p>возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</p> <p>2. Принять меры по улучшению качества обслуживания по дистанционным формам взаимодействия;</p> <p>3. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p> <p>1. Проанализировать официальный сайт учреждения на предмет открытости, полноты и доступности информации о деятельности учреждения; устранить недостатки в данном направлении;</p> <p>2. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</p> <p>3. Принять меры по улучшению качества обслуживания по дистанционным формам взаимодействия;</p> <p>4. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p> <p>1. Проанализировать официальный сайт учреждения на предмет открытости, полноты и доступности информации о деятельности учреждения; устранить недостатки в данном направлении;</p> <p>2. Разработать комплекс мероприятий, направленных на улучшение комфортных условий для получателей услуг;</p> <p>3. Проанализировать обращения граждан по вопросу</p>
	<p>ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»</p>	
	<p>ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»</p>	

		<p>Доступности услуг для людей с ограниченными возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</p> <p>4. Принять меры по улучшению качества обслуживания по дистанционным формам взаимодействия;</p> <p>5. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p>
<p>г. Тюмень</p>	<p>МАУК ДК «Поиск»</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Привести информацию о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствие с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</li> <li>2. Проанализировать официальный сайт учреждения на предмет открытости, полноты и доступности информации о деятельности учреждения; устранить недостатки в данном направлении;</li> <li>3. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</li> <li>4. Принять меры по улучшению качества обслуживания по дистанционным формам взаимодействия;</li> <li>5. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</li> </ol>
	<p>МАУК Центр русской культуры</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными</li> </ol>

		<p>возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</p> <p>2. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p> <p><b>МАУК «Центр татарской культуры»</b></p> <p>1. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p> <p><b>МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»</b></p> <p>1. Проанализировать официальный сайт учреждения на предмет открытости, полноты и доступности информации о деятельности учреждения; устранить недостатки в данном направлении;</p> <p>2. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</p> <p>3. Принять меры по улучшению качества обслуживания по дистанционным формам взаимодействия;</p> <p>4. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p> <p><b>МАУК «Централизованная городская библиотечная система»</b></p> <p>1. Проанализировать официальный сайт учреждения на предмет открытости, полноты и доступности информации о деятельности учреждения; устранить недостатки в данном направлении;</p> <p>2. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</p> <p>3. Принять меры по улучшению качества обслуживания по дистанционным формам взаимодействия;</p> <p>4. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p>	<p>1. Принять меры по улучшению качества обслуживания сотрудниками, обеспечивающими непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение;</p> <p>2. Принять меры по улучшению качества обслуживания по дистанционным формам взаимодействия;</p> <p>3. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p>
<p>Тюменский муниципальный район</p>	<p>МАУ «Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко»</p>	<p>1. Провести комплексную оценку состояния доступности объектов для людей с ограниченными возможностями и провести на ее основании техническую доработку;</p> <p>2. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</p> <p>3. Провести техническую доработку относительно навигации в учреждении и его структурных подразделениях;</p> <p>4. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз</p>



	<p>МАУ Тюменского муниципального района «Центр культуры и досуга «Премьера»</p>	<p>в квартал).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Привести информацию о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствие с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</li> <li>2. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</li> <li>3. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</li> </ol>
	<p>МАУ Тюменского муниципального района «Центр культуры и досуга «Юность»</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</li> <li>2. Провести техническую доработку относительно навигации в учреждении и его структурных подразделениях;</li> <li>3. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</li> </ol>
	<p>МАУ Тюменского муниципального района «Центр культуры и досуга «Вернисаж»</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализировать официальный сайт учреждения на предмет открытости, полноты и доступности информации о деятельности учреждения; устранить недостатки в данном направлении;</li> <li>2. Провести комплексную оценку состояния доступности</li> </ol>

		<p>объектов для людей с ограниченными возможностями и провести на ее основании техническую доработку;</p> <p>3. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</p> <p>4. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p> <p>1. Привести информацию о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</p> <p>2. Провести комплексную оценку состояния доступности объектов для людей с ограниченными возможностями и провести на ее основании техническую доработку;</p> <p>3. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p> <p>1. Провести комплексную оценку состояния доступности объектов для людей с ограниченными возможностями и провести на ее основании техническую доработку;</p> <p>2. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</p> <p>3. Принять меры по улучшению качества обслуживания</p>
	<p>МАУК «Центр культуры и досуга «Калинка»</p> <p>МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»</p>	

		<p>сотрудниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в учреждение;</p> <p>4. Принять меры по улучшению качества обслуживания сотрудниками, обеспечивающими непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение;</p> <p>5. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p>
г. Тобольск	<p>МАУ Тюменского муниципального района «Центр культуры досуга «Родник»</p>	<p>1. Привести информацию о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</p> <p>2. Проанализировать официальный сайт учреждения на предмет открытости, полноты и доступности информации о деятельности учреждения; устранить недостатки в данном направлении;</p> <p>3. Провести комплексную оценку состояния доступности объектов для людей с ограниченными возможностями и провести на ее основании техническую доработку;</p> <p>4. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</p> <p>5. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p>
	<p>МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»</p>	<p>1. Привести информацию о деятельности учреждения на</p>

		<p>официальном сайте в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</p> <p>2. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p> <p>1. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p> <p>1. Привести информацию о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</p> <p>2. Проанализировать обращения граждан по вопросу доступности услуг для людей с ограниченными возможностями; на основании данного анализа принять меры по повышению доступности услуг учреждения для людей с ограниченными возможностями;</p> <p>3. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p>
<p>Заводоуковский городской округ</p>	<p>МАУК «Центр искусств и культуры»</p> <p>МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»</p> <p>МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»</p>	<p>1. Реализовать на официальном сайте учреждения функцию обратной связи для получателей услуг;</p> <p>2. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем приобретения сменных кресел-колясок;</p> <p>3. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p>

	<p>АУК МО ЗГО «Районный Центр культуры и досуга»</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Реализовать на официальном сайте учреждения функцию обратной связи для получателей услуг;</li> <li>2. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем приобретения сменных кресел-колясок;</li> <li>3. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</li> </ol>
	<p>АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Реализовать на официальном сайте учреждения функцию обратной связи для получателей услуг;</li> <li>2. Проанализировать доступность санитарно-гигиенических помещений учреждения, устранить недостатки в данном направлении;</li> <li>3. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем приобретения сменных кресел-колясок;</li> <li>4. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</li> </ol>
	<p>АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем приобретения сменных кресел-колясок;</li> <li>2. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем соответствующего оборудования санитарно-гигиенических помещений учреждения;</li> <li>3. По возможности обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля для людей с ограниченными возможностями по зрению;</li> </ol>

г. Ялуторовск	МАУК «Арт-Вояж»	Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Привести информацию о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствие с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</li> <li>2. Реализовать на официальном сайте учреждения функцию обратной связи для получателей услуг;</li> <li>3. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем приобретения сменных кресел-колясок;</li> <li>4. По возможности обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля для людей с ограниченными возможностями по зрению;</li> <li>5. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</li> </ol>	
	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Привести информацию о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствие с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</li> <li>2. Реализовать на официальном сайте учреждения функцию обратной связи для получателей услуг;</li> <li>3. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем приобретения сменных кресел-колясок;</li> <li>4. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</li> </ol>

г. Ишим	<p>МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»</p>	<p>в квартал).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Привести информацию о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</li> <li>2. Реализовать на официальном сайте учреждения функцию обратной связи для получателей услуг;</li> <li>3. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем приобретения сменных кресел-колясок;</li> <li>4. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем соответствующего оборудования санитарно-гигиенических помещений учреждения;</li> <li>5. По возможности обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации для людей с ограниченными возможностями по слуху и зрению;</li> <li>6. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</li> </ol>
	<p>МАУК Цирковая студия «Мечта»</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Привести информацию о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</li> <li>2. Реализовать на официальном сайте учреждения функцию обратной связи для получателей услуг;</li> <li>3. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем приобретения сменных кресел-колясок;</li> </ol>

		<p>4. По возможности обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля для людей с ограниченными возможностями по зрению;</p> <p>5. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p>
<p>МАУК «Ишимская городская библиотечная система»</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Привести информацию о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствие с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</li> <li>2. Реализовать на официальном сайте учреждения функцию обратной связи для получателей услуг;</li> <li>3. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в учреждении;</li> <li>4. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем приобретения сменных кресел-колясок;</li> <li>5. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем соответствующего оборудования санитарно-гигиенических помещений учреждения;</li> <li>6. По возможности обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации для людей с ограниченными возможностями по слуху и зрению;</li> <li>7. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</li> </ol>
<p>МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»</p>	<p>1. Привести информацию о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствие с законодательными и</p>	



	<p>иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</p> <p>2. Реализовать на официальном сайте учреждения функцию обратной связи для получателей услуг;</p> <p>3. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем приобретения сменных кресел-колясок;</p> <p>4. По возможности повысить уровень доступности получения услуг людьми с ограниченными возможностями путем соответствующего оборудования санитарно-гигиенических помещений учреждения;</p> <p>5. По возможности обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля для людей с ограниченными возможностями по зрению;</p> <p>6. Проводить в учреждении внутреннюю оценку качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении (1 раз в квартал).</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

На основании данных предложений учреждениям культуры Тюменской области необходимо разработать и утвердить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, а также направить данные планы в адрес Департамента культуры Тюменской области в срок до 16.01.2019 года.

Информацию о выполнении данных планов по улучшению качества необходимо направить в адрес Департамента культуры Тюменской области в срок до 01.03.2019 года (промежуточная информация) и до 16.12.2019 года (итоговая информация).