

Приложение 5
к приказу Министерства культуры, туризма и
архивного дела Республики Коми
№ 121-01 от 30 ноября 2020 г.;
Утверждено решением Общественного совета по НОК
Протокол №2 от 30 ноября 2020 г.

Предложения Общественного совета по НОК по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по итогам независимой оценки в 2020 году

По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2020 году Общественный совет по НОК рекомендует:

1. Государственными и муниципальными учреждениями культуры Республики Коми (общие рекомендации):

- 1) Проанализировать состояние официального сайта и страниц филиалов на официальном сайте учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. №277/Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Дополнить недостающую информацию.
2) Внести дополнительную информацию: ссылки на официальные страницы социальной сети «ВКонтакте». Также в официальной группе в социальной сети «ВКонтакте» оперативно юридического лица разместить ссылки на группы официальных названий учреждения название группы в социальной сети.
- По критерию «комфортность условий предоставления услуг»:
1) Проанализировать соответствие учреждения предлагаемым по критерию навигации: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, бумажных полотенец и пр.); санитарное состояние помещений организации; возможность использования сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.). Превосмотреть возможные варианты по устранению недостатков.
2) Провести опрос среди посетителей о способах улучшения комфортности предоставления услуг. В опросе в отдельных случаях предусмотреть возможность предоставления альтернативных вариантов, когда проблема не может быть решена.
- По критерию «доступность услуг для инвалидов»:
1) Проанализировать соответствие учреждения предлагаемым по критерию требованиям: обустройство территории, привлекающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организации условий доступности, вариантов по устранению недостатков.
2) При невозможности устранения недостатков предусмотреть возможные формы решения проблем.
- в случае недоступности учреждения, организовать выездные мероприятия, которые могут проходить на доступных территориях.

- обучение работников организации специализированными формами работы с лицами, имеющими инвалидность.

- По критерию «удовлетворенность условиями оказания услуг»:

По всем организациям продюсирован высокий показатель, однако можно провести дополнительное исследование среди получателей услуг с целью определения, по каким причинам они не рекомендуют организацию другим пользователям, что могло бы посодействовать их рекомендациями, какие альтернативные формы доступа они рекомендуют и по какой причине.

2. Культурно-досуговым учреждениям:

МБУ «Жемчужный Дом культуры «Дружба».

- 1) рекомендовать доработать официальный сайт учреждения в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20 февраля 2015 г. и №599 от 27 апреля 2018 г., а именно дополнить недостающей информацией:
 - почтовый адрес организации;
 - дата создания организации;
 - сведения об учредителе (учредителях);
 - режим работы организации;
 - график работы организации;
 - адреса электронной почты;
 - наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам;
 - наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»;
 - обеспечение технической возможности выражения полнотекстового запроса на услуги (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
 - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией;
 - информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
 - копия устава;
 - видимость сайта о государственной регистрации;
 - решение Учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
 - копия нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
 - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
 - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
 - план по улучшению качества работы организации.
- 2) рекомендовать рассмотреть возможность адаптации здания и прилегающей к нему территории для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:
 - наличие специальных кресел-колясок;
 - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 - выполнение рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг.

При отсутствии возможности реализации рекомендаций разработать альтернативные методы предоставления услуг инвалидам.

МБУК «Центр творчества и досуга «Йодолта»:

- 1) рассмотреть возможность создания официального сайта учреждения, разместить на нем информацию в соответствии с требованиями, утвержденными приказами Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20 февраля 2015 г. и №599 от 27 апреля 2018 г.
- 2) рекомендовать рассмотреть возможность адаптации здания и прилегающей к нему территории для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:
 - оборудование входных групп пандусами или 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;
 - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 - выполнение рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - возможность предоставления информации о деятельности организации;
 - возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (сурдопереводчика).При отсутствии возможности реализации рекомендаций разработать альтернативные методы предоставления услуг инвалидам.

МАУ «Этнокультурный парк «Брытозар» (МО МР «Детская»)

- 1) рекомендовать рассмотреть возможность адаптации здания и прилегающей к нему территории для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:
 - наличие сменных кресел-колясок;
 - дублирование рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - выполнение рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - возможность предоставления информации о деятельности организации;
 - возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (сурдопереводчика).При отсутствии возможности реализации рекомендаций разработать альтернативные методы предоставления услуг инвалидам.

З.Музей:

- 1) рекомендовать доработать официальный сайт учреждения в соответствии с требованиями, утвержденными приказами Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20 февраля 2015 г. и №599 от 27 апреля 2018 г., а именно дополнить недостающей информацией:
 - наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»;
 - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
 - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
 - план по улучшению качества работы организации.2) рекомендовать рассмотреть возможность адаптации здания и прилегающей к нему территории для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:
 - наличие сменных кресел-колясок;
 - дублирование для людей с ограниченными возможностями;
 - 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;
 - выполнение рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (сурдопереводчика);
 - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструкторские), возможность сопровождения работниками организации людей с инвалидностью.
- При отсутствии возможности реализации рекомендаций разработать альтернативные методы предоставления услуг инвалидам.

МБУК «Ижевский районный историко-краеведческий музей».

- 1) рекомендовать доработать официальный сайт учреждения в соответствии с требованиями, утвержденными приказами Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20 февраля 2015 г. и №599 от 27 апреля 2018 г., а именно дополнить недостающей информацией:
 - наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»;
 - решение учреждения о создании и о назначении руководителя организации культуры.2) рекомендовать рассмотреть возможность адаптации здания и прилегающей к нему территории для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:
 - 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;
 - возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (сурдопереводчика).При отсутствии возможности реализации рекомендаций разработать альтернативные методы предоставления услуг инвалидам.

МБУ «Историко-краеведческий мемориальный музей муниципального образования муниципального района «Сосногорск».

- 1) рекомендовать доработать официальный сайт учреждения в соответствии с требованиями, утвержденными приказами Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20 февраля 2015 г. и №599 от 27 апреля 2018 г., а именно дополнить недостающей информацией:
 - наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам;
 - наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»;
 - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией;
 - информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
 - копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
 - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
 - план по улучшению качества работы организации.2) рекомендовать рассмотреть возможность адаптации здания и прилегающей к нему территории для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:
 - наличие сменных кресел-колясок;
 - дублирование для людей с ограниченными возможностями;
 - 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;
 - выполнение рельефно-точечным шрифтом Брайля;