



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

12.12.2022

Челябинск

№ 576

Об утверждении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2022 году

Во исполнение Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2022 году.

2. В план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2022 году (далее именуется – план), утвержденный настоящим приказом, вошли организации в сфере культуры, в отношении которых в 2022 году независимую оценку качества условий оказания услуг проводил общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Челябинской области, а сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществлен индивидуальным предпринимателем Зубановой Людмилой Борисовной в соответствии с условиями государственного контракта от 24.05.2022 г. № 4-30 на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг, сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями Челябинской области в сфере культуры.

3. Руководители муниципальных организаций культуры, в отношении которых в 2022 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг, обязаны:

- обеспечить устранение недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в срок до 31 января 2025 года;

- предоставлять руководителю органа управления культуры муниципального образования Челябинской области ежегодно информацию о ходе исполнения плана;

4. Руководители муниципальных организаций культуры, в отношении которых в 2022 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг, несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с трудовым законодательством.

5. Руководители органов управления культуры муниципальных образований Челябинской области, на территории которых в 2022 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг, обязаны:

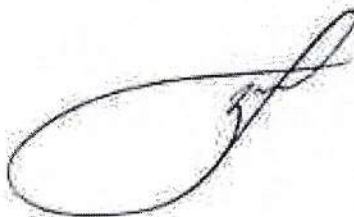
- осуществлять контроль за исполнением плана соответствующими руководителями муниципальных организаций культуры;
- предоставлять в Министерство культуры Челябинской области информацию о ходе исполнения плана не позднее 31 января 2024 года, далее – ежегодно.

6. Должностному лицу, ответственному за организацию деятельности, связанной с проведением независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с приказом Министра культуры Челябинской области от 30.07.2018 г. № 315 «О внесении изменений в приказ Министра культуры Челябинской области от 31.05.2016 г. № 247» организовать ознакомление с настоящим приказом членов общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Челябинской области, руководителей организаций культуры, руководителей органов управления культуры муниципальных образований Челябинской области, на территории которых расположены организации культуры, в отношении которых в 2022 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг.

7. Консультанту отдела территориального взаимодействия управления культурной политики и организационно-контрольной работы Министерства культуры Челябинской области Денисевичу А.В. организовать размещение настоящего приказа на сайте Министерства культуры Челябинской области и на сайте bus.gov.ru.

8. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра культуры Анфалову-Шишкину И.В.

Министр культуры



А.В. Бетехтин

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2022 году

№ п/п	Наименование организации	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Ответственный исполнитель (фамилия, имя, отчество руководителя организации)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
Общие предложения						
1. Открытость и доступность информации об организации						
	Для всех организаций			Руководители организаций культуры, указанные в плане		
2. Комфортность условий предоставления услуг						
	Для всех организаций			Руководители организаций культуры, указанные в плане		
3. Доступность услуг для инвалидов						
	Для всех организаций			Руководители организаций культуры, указанные в плане		
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций						
	Для всех организаций	Замечаний нет				
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
	Для всех организаций			Руководители организаций культуры, указанные в плане		
Коркинский муниципальный район						
1.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Коркинского муниципального района»	Не в полной мере обеспечена открытость и доступность информации об организации культуры. Не выполнены следующие условия: ч.1 п.10 (прил.1). Не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов, не соблюдены требования к оборудованию территории	Обеспечить предоставление информации о деятельности организации на официальном сайте и иных общедоступных информационных ресурсах в соответствии с требованиями. Обеспечить соответствие территории требованиям доступности для инвалидов.	Жукин Дмитрий Анатольевич		

	тей С.А. Герасимовых»	саяющиеся доступности услуг для инвалидов. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) составила 80%. Не в полной мере обеспечена открытость и доступность информации об организации культуры. Не выполнены следующие условия: ч.1 п.1.2,6,8,11,15-18,20, ч.2 п.3,4 (прил.1). Не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов, не соблюдены требования к оборудованию территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Не выполнены следующие условия: ч.1 п.1.2,4,5 (прил.2). Не в полной мере обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Не выполнены следующие условия: ч.2, п.1-5 (прил.2).	се деятельности на официальном сайте и иных общедоступных информационных ресурсах в соответствии с требованиями. Обеспечить соответствие прилегающей территории требованиям доступности для инвалидов. Разработать проект повышения доступности внешней и внутренней среды организации для инвалидов.		
73.	Муниципальное автономное учреждение «Новый художественный театр»	В театр ремонт. Анализ мнения получателей услуг выявил замечания, касающиеся доступности услуг для инвалидов. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей	Обеспечить предоставление информации об организации, ее деятельности на официальном сайте и иных общедоступных информационных ресурсах в соответствии с требованиями. Создать комфортные условия предоставления услуг (зона	Токарев Антон Николаевич	

		услуг - инвалидов) составила 70%. Не в полной мере обеспечена открытость и доступность информации об организации культуры. Не выполнены следующие условия: ч.1 п.2,8.11,14-20, ч.2 п.4 (прил.1). Наличие недостатков, касающихся комфортности условий предоставления услуг. Отсутствуют следующие условия: доступность питьевой воды. Не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов, не соблюдены требования к оборудованию территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Не выполнены следующие условия: ч.1 п.4 (прил.2). Не в полной мере обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Не выполнены следующие условия: ч.2, п.1-3,5,6 (прил.2).	отдыха (ожидания), питьевая вода, навигация внутри организации и т.д.). Обеспечить соответствие прилегающей территории требованиям доступности для инвалидов. Разработать проект повышения доступности внешней и внутренней среды организации для инвалидов.		
74.	Муниципальное автономное учреждение «Челябинский Центр искусств «Театр + Кино»	Анализ мнения получателей услуг выявил замечания, касающиеся доступности услуг для инвалидов. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) составила 70%. Не в полной мере обеспечена	Обеспечить предоставление информации об организации, ее деятельности на официальном сайте и иных общедоступных информационных ресурсах в соответствии с требованиями. Обеспечить соответствие прилегающей территории требованиям доступности для инвалидов.	Березин Александр Игоревич	

<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i> Часть 1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	
1) дата создания организации культуры;	
2) ее учредитель, учредители;	
3) место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);	
4) режим, график работы;	
5) контактные телефоны и адреса электронной почты;	
6) структура и органы управления организации культуры;	
7) виды предоставляемых услуг организацией культуры;	
8) материально-техническое обеспечение предоставления услуг;	
9) копия устава организации культуры;	
10) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	
11) копия документа о порядке предоставления услуг за плату;	
12) информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	
13) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условия оказания услуг организациями культуры информация;	

Только для официального сайта учреждения культуры, ведущего коммерческую деятельность

14) информация об установленных организациях исполнительских искусств и музеях *ценах на билеты, абонементы и экскурсионные путевки* на проводимые ими театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – зрелищные мероприятия);

15) информация о лицах, уполномоченных в соответствии с частью четвертой статьи 52.1 настоящих Основ на реализацию билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, о других лицах, которым в соответствии с частью пятой статьи 52.1 настоящих Основ уполномоченными лицами переданы права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, включая сведения о сайтах в сети «Интернет», через которые указанными лицами осуществляется реализация таких билетов, абонементов и экскурсионных путевок, а также информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов, абонементов и экскурсионных путевок услуг по бронированию, формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, абонементов или экскурсионных путевок, по информированию покупателей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг (далее – сопутствующие услуги), оказываемых покупателям билетов, абонементов и экскурсионных путевок указанными лицами;

16) информация о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия;

17) информация о лицах, на которые в соответствии с частью девятой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возмещению посетителю полной стоимости билета, о лицах, на которые в соответствии с частью пятнадцатой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возврату посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки;

18) информация о зрелищных мероприятиях, посещение которых осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя, в том числе документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, с указанием сведений о посетителе (фамилия, имени и отчества) в билете, абонемента и экскурсионной путевке, в случае реализации организациями исполнительских искусств и музеями именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путевок;

19) информация о предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) на проводимые организационными исполнительскими искусства и музеями зрелищные мероприятия специальных программах и акциях, включая информацию о праве таких организаций исполнителей искусств и музеев не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты, абонементы и экскурсионные путевки;

20) информация о порядке возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организационными исполнительскими искусства и музеями зрелищные мероприятия».

Часть 2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

1) телефона

2) электронной почты

3) электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

4) обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Часть 1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	
1) оборудование входных групп зданиями/подземными платформами	
2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4) наличие смешанных кресел-колясок	
5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	
Часть 2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	
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 предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	
5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	