П Р О Т О К О Л

заседания Общественного совета по культуре

при администрации муниципального образования – городской округ
 город Скопин

№ 4 от 4 мая 2016 года

Присутствовали:

**Председатель Общественного совета по культуре**1. Шестокрылова Светлана Сергеевна – менеджер по формированию туристического продукта МБУК «Скопинский краеведческий музей»;

**Заместитель председателя Общественного совета по культуре**
2. Морозова Елена Юрьевна – директор МБУК «Скопинский краеведческий музей»

**Члены Общественного совета по культуре:**

3. Голованова Татьяна Константиновна – Почётный гражданин г. Скопина, народный художник Российской Федерации;

4. Егоров Вячеслав Николаевич – Почётный гражданин г. Скопина, историк-краевед;

5. Исаева Наталья Николаевна – главный редактор газеты «Скопинский вестник»;

6. Кобзева Ирина Владимировна – директор МУП «ТРК «Вёрда»;

7. Теплухина Лилия Петровна – председатель городского Совета ветеранов;

**Приглашенные:**

8. Ретюнская Марина Евгеньевна – начальник отдела культуры и туризма администрации муниципального образования – городской округ город Скопин, Заслуженный учитель Российской Федерации;

9. Шмыгалёв Валерий Николаевич – заместитель начальника отдела культуры и туризма администрации муниципального образования – городской округ город Скопин;

10. Бобылёва Ирина Юрьевна – директор МБУК «Дом культуры микрорайона Заречный г. Скопина»;

11. Кузина Наталья Викторовна – специалист по методике клубной деятельности МБУК «Дом культуры микрорайона Заречный г. Скопина»;

12. Колычев Антон Васильевич – техник вычислительного центра МБУК «Дворец культуры им. В.И. Ленина»;

**Секретарь Общественного совета по культуре:**

13. Тимакова Валерия Вячеславовна – ассистент режиссёра МБУК «Дворец культуры им. В.И. Ленина», член Молодёжной администрации МО-ГО г. Скопин, курирующий вопросы культуры».

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Анализ проведения независимой оценки качества оказания услуг в МБУК «Дом культуры микрорайона Заречный г. Скопина» по группам

способов оценки, которые указаны в методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные Приказом Минкультуры России от 20. 11. 2015 № 2830.

 СЛУШАЛИ:

1. Вступительное слово Председателя Общественного Совета по культуре Шестокрыловой С.С. Она, как председатель комиссии по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2016 году отдела культуры и туризма города Скопина, напомнила способы оценки, по которым проводилась независимая оценка:

1.Изучение мнения получателей услуг.
2. Наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).
3. Наличие информации на официальном сайте организации культуры.

Способы взяты из методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные Приказом Минкультуры России от 20. 11. 2015 № 2830.

Далее было предоставлено слово членам комиссии по проведению независимой оценки качества оказания услуг, каждый из которых был назначен ответственный за определенный способ оценки.

 2. Специалист по методике клубной деятельности МБУК «Дом
 культуры микрорайона Заречный г. Скопина» Кузина Н.В. –
 озвучила результаты анкетирования, которое проходило среди
 получателей услуг МБУК «Дом культуры микрорайона Заречный г.
 Скопина». Вопросы для анкетирования были разработаны совместно
 с комиссией по проведению независимой оценки качества оказания
 услуг учреждениями культуры в 2016 году отдела культуры и
 туризма города Скопина в ходе проведения независимой оценки.
 Результаты анкетирования указаны в Приложении 1 и 2 Протокола 4
 Общественного совета по культуре при администрации
 муниципального образования – город Скопин.

 3. Заместитель начальника отдела культуры и туризма администрации
 муниципального образования – городской округ город Скопин
 Шмыгалев В.Н. проанализировал размещение Муниципального
 задания № 1 на 2016 год и на плановый 2017 и 2018 годов на сайте
 [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) муниципальным бюджетным учреждением культуры
 «Дом культуры микрорайона Заречный г. Скопина» муниципального
 образования – городской округ город Скопин. Результаты в
 Приложении 3 Протокола 4 Общественного совета по культуре при
 администрации муниципального образования – город Скопин.

 4. Колычев А.В. – техник вычислительного центра МБУК «Дворец
 культуры им. В.И. Ленина» представил анализ сайта МБУК «Дом
 культуры микрорайона Заречный г. Скопина». Результаты
 Приложении 4 Протокола 4 Общественного совета по культуре при
 администрации муниципального образования – город Скопин.

 По озвученным показателям выставлялись баллы по способу
 расчетов, указанных в рекомендациях. Баллы указаны в таблицах в
 Приложении 2 к Протоколу 4 Общественного совета по культуре
 при администрации муниципального образования – городской
 округ город Скопин.

РЕШИЛИ:

Разработать рекомендации по улучшению качества оказания услуг в МБУК «Дом культуры микрорайона Заречный г. Скопина» на основе анализа полученных данных.



Приложение 1
к Протоколу 4 заседания
Общественного совета по культуре

при администрации муниципального о
образования – городской округ город Скопин
от 4 мая 2016 года

1. Способ оценки: изучение мнения получателей услуг методом анкетирования

Дата и время проведения независимой оценки с 1 по 29 апреля 2016 года.

**РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУК «ДОМ КУЛЬТУРЫ
МКР. ЗАРЕЧНЫЙ г. СКОПИНА»**

МБУК «Дом культуры микрорайона Заречный г. Скопина» входит в группу малых организаций культуры, согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные Приказом Минкультуры России от 20. 11. 2015 № 2830, так как количество потребителей его услуг равно 282 человека. Таким образом, для измерения оценки удовлетворенности потребителей услуг качества оказания услуг МБУК «Дом культуры микрорайона Заречный г. Скопина» было определено оптимальное количество опрашиваемых потребителей услуг – 100 человек, среди которых женщин – 68%, мужчин – 32%, так как основное количество потребителей услуг дома культуры – женского пола.

АНКЕТИРОВАНИЕ ПРОВОДИЛОСЬ:

* По телефону – 50%
* Личный опрос – 50%

Именно эти каналы сбора данных были выбраны для проведения независимой оценки, поскольку они имеют высокий уровень достоверности и наиболее доступны членам комиссии по проведению независимой оценки.

Вопросы для анкетирования были разработаны с учётом основных критериев, данных в методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные Приказом Минкультуры России от 20. 11. 2015 № 2830

**Вопросы и ответы анкеты**

Ваш возраст?

* От 13 до 18 лет – 25%
* От 19 до 35 – 30%
* От 36 до 50 – 25%
* От 51 и выше – 20%

Выберите один самый оптимальный для Вас ответ.

1. **Критерий:** Информирование о новых мероприятиях.

Каким способом вы узнаете о новых мероприятиях в ДК мкр. Заречный?

* Наружная реклама на улицах микрорайона – 16%

(печатные афиши, баннеры)

* Печатная реклама (буклеты, флайеры) – 9 %
* Информация в СМИ (газета «Скопинский вестник», Скопинское телевидение «Верда») – 26%
* Интернет (сайт ДК, сайт ОКТ, официальная страница в ДК в соц. Сетях ВК и ОК) – 28%
* Аудиореклама (голосовое сообщение через радиоузел на улицы микрорайона) – 5 %
* Из всех перечисленных источников – 14%
* Не подходит ни один вариант ответа – 1%
1. **2.1. Критерий:** Уровень комфортности.

Оцените уровень санитарно-гигиенических норм в здании ДК:

* Высокий – 33%
* Средний – 53%
* Низкий – 14%

	1. **(1)** Транспортная и пешая доступность организации.

Каким способом Вам удобнее всего добираетесь в ДК

* пешком – 83%
* на общественном транспорте – 5 %
* на частном транспорте – 12%

**2.6 (2)** Сколько времени у Вас занимает путь от дома до ДК?

* От 5 до 20 минут – 81%
* От 30 до 1 часа – 16%
* Больше 1 часа – 3%

	1. Удобство пользования электронными сервисами.

Какими из перечисленных электронными сервисами ДК вы пользуетесь?

* Wi-Fi – 67%
* Стационарный компьютер с выходом в интернет – 7%
* Никакими – 26%

**3.1** Удобство графика работы организации.

В какое время Вы чаще всего посещаете ДК?

* С 9:00 до 13:00 – 6%
* С 13:00 до 16:00 – 38%
* С 16:00 до 19:00 – 42%
* С 19:00 до 21:00 – 14%

**4.1** Доброжелательность, вежливость персонала.

Как Вы оцениваете уровень профессионализма руководителей кружков и секций?

* Низкий – 0%
* Средний – 13%
* Высокий – 87%

Как Вы оцениваете уровень доброжелательности и вежливости всего персонала ДК?

* Низкий – 0%
* Средний – 7%
* Высокий – 93%

**5.1** Удовлетворительность качеством оказания.

Как вы оцениваете уровень деятельности ДК?

* Низкий – 2%
* Средний, есть над чем работать – 29%
* Высокий – 69%

**5.6** Разнообразие кружков.

Какие кружки или секции ДК вы посещаете?

* Студия эстрадного танца "Карусель" – 8%
* Группа современного танца "Нон-стоп" – 6%
* Клуб "Грация" – 3%
* Клуб "Бисероплетение" – 7%
* Клуб "Мастерица" – 6%
* Вокальная студия "Новое поколение" – 8%
* Студия восточных танцев "Магия востока" – 5%
* Школа раннего эстетического развития "Юный художник" – 9%
* Клуб шахматистов – 7%
* Клуб домино – 4%
* Клуб настольного тенниса – 6%
* Спортивно-оздоровительный клуб "Юность" – 5%
* Секция традиционного и прикладного карате –7%
* Клуб "Край родной" – 4%
* Клуб для пожилых людей "Для души" – 3%
* Театральная студия "Этюд" – 9%
* Любительское объединение "Русская песня" – 3%

**5.7** (1) Качество проведения мероприятий.

Как Вы оцениваете уровень проведения праздников, фестивалей, концертов на базе нашего ДК?

* Низкий – 0%
* Средний – 8%
* Высокий – 92%

**5.7** (2) Чтобы Вам хотелось усовершенствовать в нашем ДК? (Ваши предложения)

* Ремонт фасада ДК – 30%
* Современные туалетные комнаты – 16%
* Видеозона (с телевизором в фойе) – 7 %
* Детское кафе на базе ДК – 5 %
* Компьютерный клуб для пенсионеров – 5%
* Открытая танцплощадка в парке – 7%
* Все устраивает – 8%
* Более комфортные места для сидения в фойе ДК – 3%
* Удобные вешалки для верхней одежды в раздевалке – 6%
* Пластиковые окна в ДК – 18%

Приложение 2
к Протоколу 4 заседания
Общественного совета по культуре

при администрации муниципального о
образования – городской округ город Скопин
от 4 мая 2016 года

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг
МБУК «Дом культуры микрорайона Заречный г. Скопина»
по результатам анкетирования**

| **Пункт приказа №2515** | **Показатель** | **Единица измерения (Максимальное значение баллов)** | **Фактическое значение баллов** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |  |  |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 7 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |  |  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 3 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 5 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 5 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |  |  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |  |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4 |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | 8 |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 10 |
| ИТОГО | ***Количество баллов*** | **53** | **46** |

Приложение 3
к Протоколу 4 заседания
Общественного совета по культуре

при администрации муниципального о
образования – городской округ город Скопин
от 4 мая 2016 года

1. Способ оценки: Наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Дата и время проведения независимой оценки с 1 по 29 апреля 2016 года.

**Оценка уровня открытости и доступности информации МБУК «Дом культуры микрорайона Заречный г. Скопина» на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru**

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл  | Фактическое значение, балл  |
| --- | --- | --- |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 0 эта информация появится позже, в соответствии с выполнением плана |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0эта информация появится позже, в соответствии с выполнением плана |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |
| **ИТОГО** | **7**  | **4**  |

Приложение 4
к Протоколу 4 заседания
Общественного совета по культуре

при администрации муниципального о
образования – городской округ город Скопин
от 4 мая 2016 года

1. Способ оценки: наличие информации на официальном сайте организации культуры.

Дата и время проведения независимой оценки с 1 по 29 апреля 2016 года.

**Значимость информационных объектов**

**для оценки уровня открытости и доступности информации**

**организации культуры**

| **Пункт приказа №2515** | **Наименование показателя** | **№** | **Наименование информационного объекта (требования)** | **Максимальная значимость, балл** | **Фактическая значимость, балл**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | 1 | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| 2 | Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| 3 | Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| 4 | Структура организации культуры | 1 | 1 |
| 5 | Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 6 | Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| 7 | Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |
| 9 | Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 0 |
| 10 | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |
| 11 | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| 12 | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 13 | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.  | 1 | 1 |
| 14 | Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0 |
| 15 | Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | 0 |
| 16 | Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 0 |
| 17 | Услуги, оказываемые на платной основе.  | 0,5 | 0,5 |
| 18 | Стоимость оказываемых услуг. | 0,5 | 0,5 |
| 19 | Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | 1 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 20 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0,5 |
| 21 | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0,5 |
| 22 | Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0,5 |
| 23 | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0 |
| 24 | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0,5 |
| 25 | Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,5 |
| 26 | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,5 |
| 27 | Дата и время размещения информации | 0,5 | 0,5 |
| 28 | Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 | 1 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | 29 | Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 | 0 |
| 30 | Он-лайн регистрация | 1 | 1 |
| 31 | Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |
| 32 | Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 0 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 33 | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 0 |
| 34 | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |
| 35 | Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| 35 | Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | 1 |
| 36 | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 | 2 |
| 37 | Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0 |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | 38 | Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |
| 39 | Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 1 |
| 40 | Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 1 |
| 41 | Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 1 |
| 42 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 1 |
| 43 | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 1 |
| **ИТОГО** | **40** | **27,5** |