Протокол №3 заседания
Общественного совета по независимой оценке качества деятельности ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества» и представителей ГУК «УМЦКиНТ» за 3 квартал 2019г.

г.Чита **от 10 октября 2019г.**

Присутствовали: Члены Общественного совета по независимой оценке качества ГУК «УМЦКиНТ» в составе: председателя М.И.Гомбоевой, членов совета Д.В.Сергеева, Е.П.Пыткиной.

Приглашены: директор ГУК «УМЦКиНТ» Е.Г.Ерохина, методист Е.В.Коростелёва.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Анализ оценки качества деятельности ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества» за 3 квартал 2019г.

Слушали:

Председателя М.И.Гомбоеву: о рассмотрении Отчетов осуществления мониторинга удовлетворенности качеством оказания услуг ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества» по итогам 3 квартала 2019г.

Количество положительных отзывов 259 ед., в т.ч.:

- отзывы потребителей оказываемых учреждением государственных услуг, всего 61 отзыва из них:

- количество положительных отзывов 61 ед., процент удовлетворённости качеством оказания услуг составил- 100%;
- отрицательные отзывы (жалобы) 0 ед., процент удовлетворённости качеством оказания услуг составил- 0%;

- отзывы представителей средств массовой информации, общественных организаций, профессиональных сообществ, иных экспертов составили 198 положительных отзыва.

По итогам анализа официального интернет-сайта ГУК «УМЦКиНТ» Общественный совет отмечает, что учреждение в системе ведёт работу по обновлению, наполнению его необходимой информацией в соответствии с требованиями, утверждёнными Министерством культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. №277. Оценка 50 баллов.

Решили: Учитывая процент удовлетворенности качеством оказанных услуг – 100% и данные результаты мониторинга балла (приложение №1,2) оценка качества деятельности ГУК «УМЦКиНТ» за 3 квартал признана Общественным советом удовлетворительной.

Председатель: _____ Гомбоева М.И.

Секретарь: _____ Коростелёва Е.В.

Члены Общественного совета: _____ Сергеев Д.В.

_____ Пыткина Е.П.

ОТЧЕТ

Осуществления мониторинга удовлетворенности качеством оказания услуг ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества» за 3 квартал 2019 года

№ п/п	Наименование показателя мониторинга	Информация о выполнении показателя мониторинга
1.	Отзывы потребителей государственных услуг, оказываемых учреждением	1.Выездной обучающий семинар: «Организация деятельности культурно-досугового учреждений» - 16 2.Выездной обучающий семинар: «Организация деятельности культурно-досугового учреждения» - 8 3.Выездной обучающий семинар «Организация работы по традиционной культуре в культурно-досуговом учреждении» - 37 Зафиксированных отрицательных отзывов: 0 Положительных отзывов: 61 **Всего отзывов: 61 за 3 квартал**
2.	Отзывы представителей средств массовой информации, общественных организаций, профессиональных сообществ, иных экспертов	Общее число публикаций в СМИ: Наименование СМИ: Телеканал «Россия – Культура», газета «Культура Забайкалья», «Альтес», Чита.Ру, ГТРК Чита, Аргументы и факты, Вести Чита, Забмедиа ру, Чита Сейчас. Интернет-публикации: Сайт ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества», группа ГУК «УМЦКиНТ» в ВКонтакте, сайт Министерства культуры Забайкальского края, сайт Министерства культуры Российской Федерации, АИС «ЕИПСК», группы ГУК «УМЦКиНТ» в социальных сетях: Твиттер, Вконтакте, Одноклассники. **Всего публикаций по итогам 3 квартала 2019г.: 183** **Отзывы профессиональных сообществ, иных экспертов, полученные в 3 квартале 2019г.: 15** 1) Благодарственное письмо Министерства инвестиционного развития Забайкальского края директору ГУК «УМЦКиНТ Ерохиной Е.Г. и коллективу за плодотворную работу в развитии въездного и внутреннего туризма в Забайкальском крае. 2) Благодарственное письмо Администрации муниципального района «Читинский район» директору ГУК «УМЦКиНТ» Ерохиной Е.Г. за сотрудничество и оказанную помощь в проведении районного конкурса – фестиваля «ИГРАЙ, ГАРМОНЬ – ЗВЕНИ , ЧАСТУШКА!» 3) Благодарственное письмо Администрации ГУ «Забайкальский ботанический сад» коллективу ГУК «УМЦКиНТ» за совместное сотрудничество.

		4) Благодарственное письмо министерства культуры Забайкальского края водителю ГУК «УМЦКиНТ» Перевалову С.А. за вклад в организацию и проведение II Межрегионального фестиваля «Онон: связь времен и народов». 5) Благодарственное письмо министерства культуры Забайкальского края заместителю директора по АХЧ ГУК «УМЦКиНТ» Новичковой Н.С. за вклад в организацию и проведение II Межрегионального фестиваля «Онон: связь времен и народов». 6) Благодарственное письмо министерства культуры Забайкальского края методисту ГУК «УМЦКиНТ» Дмитриевой И.В. за вклад в организацию и проведение II Межрегионального фестиваля «Онон: связь времен и народов». 7) Благодарственное письмо министерства культуры Забайкальского края методисту ГУК «УМЦКиНТ» Дмитриевой И.В. за вклад в организацию и проведение II Межрегионального фестиваля «Онон: связь времен и народов». 8) Благодарственное письмо министерства культуры Забайкальского края заведующей учебно-методическим отделом ГУК «УМЦКиНТ» Викуловой Т.В. за вклад в организацию и проведение II Межрегионального фестиваля «Онон: связь времен и народов». 9) Благодарственное письмо министерства культуры Забайкальского края методисту ГУК «УМЦКиНТ» Артамоновой М.В. за вклад в организацию и проведение II Межрегионального фестиваля «Онон: связь времен и народов». 10) Благодарственное письмо министерства культуры Забайкальского края методисту ГУК «УМЦКиНТ» Филатову М.А. за вклад в организацию и проведение II Межрегионального фестиваля «Онон: связь времен и народов». 11) Благодарственное письмо министерства культуры Забайкальского края заведующей отделом традиционной культуры ГУК «УМЦКиНТ» Филатовой АВ. за вклад в организацию и проведение II Межрегионального фестиваля «Онон: связь времен и народов». 12) Благодарственное письмо министерства культуры Забайкальского края методисту ГУК «УМЦКиНТ» Реште Н.П. за вклад в организацию и проведение II Межрегионального фестиваля «Онон: связь времен и народов». 13) Благодарность Забайкальского регионального Отделения Общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» коллективу ГУК «УМЦКиНТ» за активную работу по подготовке и проведению первого фестиваля вокально – хоровых коллективов старшего поколения Забайкальского края «Серебрянные голоса Забайкалья» 14) Благодарность Забайкальского регионального Отделения Общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» методисту

		ГУК «УМЦКиНТ» Школе Н.Ю. за активную работу по подготовке и проведению первого фестиваля вокально – хоровых коллективов старшего поколения Забайкальского края «Серебрянные голоса Забайкалья» 15) Благодарность Забайкальского регионального Отделения Общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» методисту ГУК «УМЦКиНТ» Жидковой М.В. за активную работу по подготовке и проведению первого фестиваля вокально – хоровых коллективов старшего поколения Забайкальского края «Серебрянные голоса Забайкалья»

Оценка эффективности работы ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества Забайкальского края» за четвёртый квартал 2018г.

I группа		II группа		II группа		IV группа	
Доступность	***Кол-во баллов***	***Комфортность***	***Кол-во баллов***	***Культура обслуживания***	***Кол-во баллов***	***Имиджевая политика***	***Кол-во баллов***
Реализация режима работы, удобного для посетителей	1	Наличие современного оборудования: мебели, техники	1	Соблюдение профессиональной этики	1	Участие в социально-значимых мероприятиях	1
Наличие условий для посещения людьми с ограниченными возможностями	1	Состояние прилегающей территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	1	Наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и краевых фестивалях и конкурсах	1	Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы,упоминания в СМИ и др.)	1
Информирование населения о своей деятельности различными формами и методами	1	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	1	Наличие книги отзывов и предложений	1	Участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах	1
Наличие публичных отчетов о деятельности	1	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	1	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	1	Реализация совместных проектов с другими организациями	1
Доступность цены по предлагаемым услугам	1	Художественное оформление помещений	1	Использование инновационных форм в работе учреждения	1	Наличие новых собственных программ (культурно-развлекательных, культурно-образовательных, игровых и т.п.) за	1

						отчетный период	
Наличие необходимой информации на сайт www.bus.gov.ru	1	Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)	1	Повышение квалификации сотрудников учреждения	1	Наличие новых собственных изданий, в т.ч. и электронных за отчетный период	1
Наличие сайта	1						
Проведение Центром мероприятий по организации досуга населения	1			Наличие внутреннего контроля оценки качества предоставляемых услуг	1		

27 баллов

Учреждение культуры: Наименование- ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества Забайкальского края» *Адрес сайта –http://www.dntchita.ru/*				
Критерии оценки		Информация отсутствует- 0	Информация размещена частично- 0,5	Информация размещена- 1
Общая информация об учреждении				
На сайте указано полное наименование учреждения				1
На сайте размещены документы, регламентирующие деятельность учреждения				1
Размещена информация об учредителе				1
Размещена история учреждения				1
Контакты:	Адрес			1
	Телефон			1
	Электронная почта			1
	Схема проезда			1
Размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения			0,5	
Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии				1
Размещены информационно-аналитические справки,				1

статистические сводки			

Анализ интернет – сайта

Информация об услугах учреждения				
Размещён план на текущий год				1
Размещена информация о ценах на услуги				1
Размещена информация о порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан				1
Размещена информация по информационно – правовому просвещению				1
Информация о руководителе, сотрудниках				
Страница директора	Фото			1
	Биографическая справка			1
	Контактные данные			1
Размещена информация о сотрудниках				1
Размещена информация о достижениях Центра				1
Дополнительная информация и сервисы				
Наличие ссылок на другие интернет-ресурсы, соответствующие профилю деятельности				1
Удобство навигации по сайту				
Наличие работоспособного поиска по сайту				1
Заголовки страниц соответствуют их содержанию				1
Все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов				1
ИТОГО БАЛЛОВ:				**50**