

**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 2020г**

г.Чита

От 09 октября 2020г.

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 2020г.

**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 2020г.

Количество отзывов ед., в т.ч.: 425

- из них положительных - 425

- отзывы потребителей оказываемых учреждением государственных услуг, всего 76 (анкета, книга отзывов);

- отзывы представителей средств массовой информации, общественных организаций, профессиональных сообществ, иных экспертов составили 80 положительных отзыва

- публикации в социальных сетях - 269

- количество положительных отзывов 425 ед., процент удовлетворённости качеством оказания услуг составил- 100%;

- отрицательные отзывы (жалобы) 0 ед., процент неудовлетворённости качеством оказанных услуг составил- 0%;

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.

В условиях пандемии учреждение активно работает в социальных сетях. За 3 квартал более 500000 просмотров.

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.

Секретарь:

Коростелёва Е.В.

## ОТЧЕТ

Осуществления мониторинга удовлетворенности качеством оказания услуг ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества» за 3 квартал 2020 года

№ п/п	Наименование показателя мониторинга	Информация о выполнении показателя мониторинга
1.	Отзывы потребителей государственных услуг, оказываемых учреждением	<p>1. Краевой обучающий семинар «Дистанционная работа КДУ и другие актуальные вопросы СКД».- 11</p> <p>2. Краевой обучающий семинар «Социально-ориентированные некоммерческие организации. Региональный опыт. Волонтерская деятельность». - 10</p> <p>3. Выездной обучающий семинар «Дистанционная работа КДУ и другие актуальные вопросы СКД».- 17</p> <p>4. Выездной обучающий семинар «Социально-ориентированные некоммерческие организации. Региональный опыт. Волонтерская деятельность». -12</p> <p>5. Выездной обучающий семинар «Некоторые вопросы деятельности КДУ».- 14</p> <p>6. Выездной обучающий семинар «Актуальные вопросы СКД».-12</p> <p><b>Положительных отзывов: 76</b>  <b>Отрицательных отзывов: 0</b>  <b>Всего отзывов: 76</b></p>
2.	Отзывы представителей средств массовой информации, общественных организаций, профессиональных сообществ, иных экспертов	<p><b>Всего публикаций по итогам 3 квартала 2020г.: 341</b>  <b>Общее число публикаций в СМИ: 72</b>          Наименование СМИ: Телеканал «Россия – Культура», газета «Культура Забайкалья».          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, городской портал «Чита.ру».</p> <p><b>Публикации в соц.сетях: 269</b>  <b>Отзывы потребителей (граждан): более 500000 прсмотров</b>  <b>Отзывы профессиональных сообществ, иных экспертов, полученные в 3 квартале 2020г.: 8</b>          1) Благодарность ГАУК РБ «РЦНТ» директору Ерохиной Е.Г. и коллективу ГУК «УМЦКиНТ» за укрепление и развитие культурных связей, участие делегации в творческой лаборатории «Этнокультурные традиции:</p>

	<p>преемственность поколений» от ГАУК РБ «РЦНТ»</p> <p>2) Диплом министра культуры Республики Бурятия специалисту отдела традиционной культуры ГУК «УМЦКиНТ» Решта Н.П.</p> <p>3) Диплом министра культуры Республики Бурятия заведующей отделом традиционной культуры ГУК «УМЦКиНТ» Филатовой А.В.</p> <p>4) Благодарственное письмо Забайкальской краевой Филармонии имени О.Л. Лундстрема Шапкиной Д.Ю. за активную, добросовестную работу волонтера и помощь в организации мероприятий Забайкальской краевой филармонии.</p> <p>5) Благодарственное письмо Забайкальской краевой Филармонии имени О.Л. Лундстрема Дубенковой А.С. за активную, добросовестную работу волонтера и помощь в организации мероприятий Забайкальской краевой филармонии.</p> <p>6) Диплом за участие в региональном этапе Всероссийского молодёжного профсоюзного форума ФНПР «СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РЕЗЕРВ 2020» Шапкиной Д.Ю.</p> <p>7) Диплом за участие в региональном этапе Всероссийского молодёжного профсоюзного форума ФНПР «СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РЕЗЕРВ 2020» Дубенковой А.С.</p> <p>8) Диплом за участие в региональном этапе Всероссийского молодёжного профсоюзного форума ФНПР «СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РЕЗЕРВ 2020» Жидковой М.В.</p>
--	---

**Оценка эффективности работы ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества Забайкальского края» за третий квартал 2020г.**

I группа		II группа		III группа		IV группа	
<i>Доступность</i>	<i>Кол-во баллов</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Кол-во баллов</i>	<i>Культура обслуживания</i>	<i>Кол-во баллов</i>	<i>Имиджевая политика</i>	<i>Кол-во баллов</i>
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, смотре 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 отчетный период	1

						отчетный период	
Наличие необходимой информации на сайт <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	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 – <a href="http://www.dntchita.ru/">http://www.dntchita.ru/</a>			
Критерии оценки	Информация отсутствует- 0	Информация размещена частично- 0,5	Информация размещена- 1
<b>Общая информация об учреждении</b>			
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
<b>ИТОГО БАЛЛОВ:</b>			<b>50</b>