

Протокол №4
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества
оказания услуг организациями культуры на территории
г. Зеленогорска

28.09.2017

10:30

г. Зеленогорск

Председатель: Борисенко Анатолий Михайлович.

Присутствовали: (список прилагается)

Повестка заседания:

1. Анализ данных предоставленных анкет по учреждениям МБУК «Центр культуры» (количество анкет 500 шт.), МБУ «Библиотека» (количество анкет 500 шт.), МБУК «ЗГДК» (количество анкет 530 шт.), МБУ «ЗМВЦ» (количество анкет 510 шт.), МБУ «Природный зоологический парк» (количество анкет 582 шт.), МУП «Центр досуга и кино» (количество анкет 584 шт.). Анализ оцененных критериев учреждений;

2. Анализ анкет заполненных гражданами с ограниченными возможностями здоровья;

3. Подведение итогов по 6-и учреждениям;

4. Анализ замечаний и пожеланий респондентов к оцениваемым учреждениям.

Решили:

1. По первому вопросу – анкеты проанализированы, после подсчета баллов выведены средние значения по всем критериям.

2. По второму вопросу:

Всего заполненных анкет с положительным ответом на вопрос 2.5 «Имеете ли вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка инвалида»:

МБУК «Центр культуры» 1 шт.

МБУ «Библиотека» 9 шт.

МБУК «ЗГДК» 1 шт.

МБУ «ЗМВЦ» 3 шт.

МБУ «Зоопарк» 0 шт.

МУП «ЦДиК» 0 шт.

3. По третьему вопросу:

Итогом анкетирования можно считать – получение достаточно высокой оценки четырех учреждений по всем критериям, и низкие оценки фактически по всем критериям у двух организаций. Так же низкие балы за критерии по обеспечению доступной среды для инвалидов:

МБУК «ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ»

1 критерий средний балл 27,5 из 30;

- 1.1 средний балл 9;
- 1.2 средний балл 9,3;
- 1.3 средний балл 9,2;
- 2 критерий средний балл 39,5 из 40;**
- 2.1 средний балл 9,1;
- 2.2 средний балл 9,3;
- 2.3 средний балл 8,6;
- 2.4 средний балл 8,5;
- 2.5 вопрос об установленной инвалидности – положительных ответов 1
- с пункта 2.6.1 по 2.6.4 - 4 балла из 8**
- 2.6.1 средний балл 0;
- 2.6.2 средний балл 0;
- 2.6.3 средний балл 2;
- 2.6.4 средний балл 2;
- 3 критерий средний балл 19,05 из 20;**
- 3.1 средний балл 9,55;
- 3.2 средний балл 9,5;
- 4 критерий средний балл 18,5 из 20 баллов,**
- 4.1 средний балл 8,9;
- 4.2 средний балл 9,6;
- 5 критерий средний балл 39,3 из 40 баллов**
- 5.1 средний балл 9,9;
- 5.2 средний балл 9,9;
- 5.3 средний балл 9,9;
- 5.4 средний балл 9,6;
- Средний балл 143,85**

МБУ «БИБЛИОТЕКА»

- 1 критерий – 20,6 из 30 баллов,**
- 1.1 средний балл 7,6;
- 1.2 средний балл 7,25;
- 1.3 средний балл 5,75;
- 2 критерий – 34,6 из 40 баллов;**
- 2.1 средний балл 7,55;
- 2.2 средний балл 8,0;
- 2.3 средний балл 7,6;
- 2.4 средний балл 8,45;
- 2.5 вопрос об установленной инвалидности – положительных ответов 9
- с пункта 2.6.1 по 2.6.4 – 2,5 балла из 8**
- 2.6.1 средний балл 1;
- 2.6.2 средний балл 0,2;
- 2.6.3 средний балл 0,9;
- 2.6.4 средний балл 0,4;
- 3 критерий – 17,5 из 20 баллов,**
- 3.1 средний балл 9,35;
- 3.2 средний балл 8,15;

4 критерий – 17,3 из 20 баллов,
4.1 средний балл 9,05;
4.2 средний балл 8,25;
5 критерий - 31,95 из 40 баллов.
5.1 средний балл 9,0;
5.2 средний балл 7,45;
5.3 средний балл 7,7;
5.4 средний балл 7,8;
Средний балл **120,75**

МБУК «ЗГДК»

1 критерий средний балл 21,01 из 30:
1.1 средний балл **6,72**;
1.2 средний балл **6,72**;
1.3 средний балл **7,57**;
2 критерий средний балл 34,64 из 40;
2.1 средний балл **7,01**;
2.2 средний балл **7,37**;
2.3 средний балл **6,69**;
2.4 средний балл **7,57**;
2.5 вопрос об установленной инвалидности – положительных ответов **1**
с пункта 2.6.1 по 2.6.4 - 6 балла из 8
2.6.1 средний балл **2**;
2.6.2 средний балл **0**;
2.6.3 средний балл **2**;
2.6.4 средний балл **2**;
3 критерий средний балл 16,42 из 20;
3.1 средний балл **8,23**;
3.2 средний балл **8,19**;
4 критерий средний балл 15,70 из 20 баллов,
4.1 средний балл **7,82**;
4.2 средний балл **7,88**;
5 критерий средний балл 28,98 из 40 баллов
5.1 средний балл **7,49**;
5.2 средний балл **7,22**;
5.3 средний балл **6,80**;
5.4 средний балл **7,47**;
Средний балл **116,75**

МБУ «ЗМВЦ»

1 критерий – 21,41 из 30 баллов,
1.1 средний балл **6,38**;
1.2 средний балл **7,58**;
1.3 средний балл **7,44**;
2 критерий – 28,61 из 40 баллов,
2.1 средний балл **7,62**;

2.2 средний балл **5,71**;
2.3 средний балл **4,70**;
2.4 средний балл **8,58**;
2.5 вопрос об установленной инвалидности – положительных ответов 3
с пункта 2.6.1 по 2.6.4 – 2 балла из 8
2.6.1 средний балл **0**;
2.6.2 средний балл **2**;
2.6.3 средний балл **0**;
2.6.4 средний балл **0**;
3 критерий – 18,95 из 20 баллов,
3.1 средний балл **9,65**;
3.2 средний балл **9,3**;
4 критерий – 16,77 из 20 баллов,
4.1 средний балл **8,46**;
4.2 средний балл **8,31**;
5 критерий - 28,28 из 40 баллов.
5.1 средний балл **8,35**;
5.2 средний балл **6,89**;
5.3 средний балл **6,20**;
5.4 средний балл **6,84**;
Средний балл **112,02**

МБУ «ЗООПАРК»

1 критерий – 10,31 из 30 баллов,
1.1 средний балл **3,94**;
1.2 средний балл **3,52**;
1.3 средний балл **2,83**;
2 критерий – 20,84 из 40 баллов,
2.1 средний балл **6,11**;
2.2 средний балл **4,66**;
2.3 средний балл **2,29**;
2.4 средний балл **7,77**;
2.5 вопрос об установленной инвалидности – положительных ответов 0
3 критерий – 18,01 из 20 баллов,
3.1 средний балл **8,95**;
3.2 средний балл **9,06**;
4 критерий – 15,11 из 20 баллов,
4.1 средний балл **7,83**;
4.2 средний балл **7,28**;
5 критерий - 15,36 из 40 баллов.
5.1 средний балл **6,51**;
5.2 средний балл **5,09**;
5.3 средний балл **1,92**;
5.4 средний балл **1,83**;
Средний балл **79,62**

МУП «ЦДиК»

1 критерий – 16,67 из 30 баллов,

1.1 средний балл **4,51;**

1.2 средний балл **5,12;**

1.3 средний балл **7,04;**

2 критерий – 22,53 из 40 баллов,

2.1 средний балл **5,63;**

2.2 средний балл **5,67;**

2.3 средний балл **3,71;**

2.4 средний балл **7,50;**

2.5 вопрос об установленной инвалидности – положительных ответов 0

3 критерий – 19,05 из 20 баллов,

3.1 средний балл **9,87;**

3.2 средний балл **9,17;**

4 критерий – 18,27 из 20 баллов,

4.1 средний балл **9,3;**

4.2 средний балл **8,97;**

5 критерий - 20,15 из 40 баллов.

5.1 средний балл **5,70;**

5.2 средний балл **4,90;**

5.3 средний балл **4,14;**

5.4 средний балл **5,40;**

Средний балл **96,66**

4. Замечания по 6 учреждениям

МБУК «Центр культуры»

Посетителям необходимо увеличение молодёжных развлекательных танцевальных программ.

МБУ «Библиотека»

1. Два пожелания относятся к оснащению более мощной зоной Wi-Fi и оборудованию филиала в п. Октябрьский компьютерами;

2. Две анкеты включают пожелание о проведении ремонтных работ;

3. Пять анкет с пожеланием увеличения количества новых изданий;

4. Две анкеты с замечаниями к микроклимату в помещениях (душно в залах и необходимость установки климатического оборудования);

5. Две анкеты с пожеланием к графику работы учреждения (работа в воскресные дни, режим работы с 10-00);

6. Одна анкета включает пожелание создания безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья;

7. Одна анкета с пожеланием сохранения бесплатных услуг;

8. Две анкеты с пожеланием улучшения материально – технической базы учреждения;

9. Одна анкета с пожеланием более лояльного отношения к молодежным организациям, существующим на базе библиотеки.

МБУК «ЗГДК»

1. Установить рекламные афиши в разных точках города;
2. Неудовлетворительные условия пребывания - душно в большом зрительном зале 10 анкет, в танцевальном зале «Селена» 5 анкет;
3. Пожелание большего количества концертных программ.

МБУ «ЗМВЦ»

1. Изменить отношение к посетителям 4 анкеты;
2. Включить детские развлечения 2 анкеты;
3. Представить экспозиции художников из других городов;
4. Предусмотреть питьевые фонтанчики или продажу питьевой воды в учреждении 3 анкеты;
5. Организовать встречи с художниками города;
6. Неудовлетворительные условия пребывания – темно и душно в залах 2 анкеты;
7. Рассмотреть возможность рассылки извещений о мероприятиях
8. Улучшить работу сайта

МБУ «Зоопарк»

1. Замечания к отсутствию сайта – 38 анкет;
2. Недостаточно детских развлекательных зон, таких как аттракционы и уличные кафе – 18 анкет;
3. Мало животных (в том числе экзотических) в контактном зоопарке, не представлены аквариумные рыбы – 3 анкеты;
4. Замечания к внешнему виду уличных вольеров и указателей у клеток с животными – 15 анкет;
5. Отсутствует экскурсионная программа – 1 анкета;
6. Замечание к содержанию животных – песцов и лис (тесные клетки), сильный запах у приматов - 8 анкет;
7. На территории нет сувенирного магазина - 1 анкета;
8. Отсутствие рекламы об учреждении в городе - 1 анкета;
9. Замечание к графику работы контактного зоопарка – желательно график работы основного зоопарка - 1 анкета;
10. Нет круглогодичного доступа к зоне приматов - 1 анкета;
11. Замечание к ступеням корпуса приматов - 1 анкета.

МУП «ЦДиК»

1. Самое часто встречающееся замечание – отсутствие комфортного пребывания в кинозале - 168 анкет:
 - кресла не удобные, узкие расстояния между рядами;
 - нет климатического оборудования, системы вентиляции (душно при большой наполняемости зала, холодно в зимний период);
 - грязно в кинозале, не проводится качественная уборка– 56 анкет;

2. Устаревший внешний и внутренний облик здания, требуется реконструкция, ремонт не проводился много лет – 83 анкеты;
3. Нет современного кафе для детей и взрослых – 12 анкет;
4. Пожелание более качественно использовать площади – наполнить дополнительным содержанием предприятие, так как оно является центром не только кино, но и досуга - 5 анкет;
5. Замечания к отсутствию сайта – 19 анкет;

За – 4 чел.

Против – 0 чел.

Воздержались – 0 чел.

Председатель

А.М. Борисенко

Мероприятия к реализации в учреждениях после проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на территории г. Зеленогорска.

МБУК «Центр культуры»

1. Рассмотреть возможность по увеличению количества молодёжных развлекательных танцевальных программ;
2. Обеспечить информационную открытость учреждения через регулярное обновление материалов на сайте учреждения, на страницах социальных сетей учреждения.

МБУ «Библиотека»

1. Оснастить более мощной зоной Wi-Fi и усовершенствовать программное обеспечение компьютерной техники в филиале № 4 (ул. Советской Армии, 8);
2. Выполнить косметический ремонт помещений;
3. Провести мониторинг эффективности приобретаемых изданий на предмет востребованности у посетителей;
4. Оборудовать кондиционером помещение филиала по ул. Набережная, 60;
5. Принять меры по обеспечению доступности учреждения для посетителей с ограниченными возможностями здоровья

МБУК «ЗГДК»

1. Рассмотреть возможность установки рекламных афиш в разных точках города;
2. Принять меры по улучшению комфортных условий пребывания в большом зрительном зале и в танцевальном зале «Селена»;
3. Принять меры по обеспечению доступности учреждения для посетителей с ограниченными возможностями здоровья.

МБУ «ЗМВЦ»

1. Провести инструктаж с работниками учреждения на тему корректного отношения к посетителям;
2. Рассмотреть возможность организации большего количества детских развлекательных программ;
3. Рассмотреть возможность увеличения представления экспозиций художников из других городов;
4. Организовать питьевые фонтанчики или продажу питьевой воды в учреждении;
5. Рассмотреть возможность организации встреч с художниками города Зеленогорска;
6. Провести мониторинг комфортной среды пребывания, проверить освещенность помещений и температуру в выставочных залах;
7. Рассмотреть возможность рассылки извещений о мероприятиях, проводимых в учреждении;
8. Обеспечить информационную открытость учреждения через регулярное обновление материалов на сайте учреждения и на страницах социальных сетей учреждения;
9. Принять меры по обеспечению доступности учреждения для посетителей с ограниченными возможностями здоровья.

МБУ «Зоопарк»

1. С целью улучшения информационной доступности разработать сайт учреждения и вести постоянное обновление информации;

2. Разработать экскурсионную программу для детей и предложить как услугу посетителям МБУ «Зоопарк»;
3. Рассмотреть возможность организации детских игровых зон, уличных кафе и продажу сувенирной продукции;
4. Принять меры по обеспечению доступности учреждения для посетителей с ограниченными возможностями здоровья.

МУП «ЦДиК»

1. С целью информационной доступности возобновить работу сайта предприятия и вести постоянное обновление информации;
2. Необходимо провести реконструкцию здания учитывая современные требования к учреждениям досуга и пожелания жителей города;
3. Принять меры по обеспечению доступности учреждения для посетителей с ограниченными возможностями здоровья.

Председатель



А.М. Борисенко

Список присутствующих на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на территории г. Зеленогорска в 2017 году.

Члены Общественного совета:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| Сабуров Павел Сергеевич | - член Зеленогорского представительства Молодёжного отделения Ядерного общества России; |
| Кашанский
Александр Викторович | - член общественной организации «Литературное объединение «Родники»; |
| Попудько
Ольга Брониславовна | - член Зеленогорской творческой некоммерческой организации «Мастера зеленых гор»; |
| Коломеец
Елена Викторовна | - член Красноярской региональной молодежной общественной организации «Траектория жизни» |

Присутствовали:

- | | |
|-------------------------------|--|
| Ковригина
Елена Германовна | - ведущий специалист МКУ «Комитет по делам культуры. |
|-------------------------------|--|