

**ПРОТОКОЛ №2**  
**заседания Общественного совета**  
**при отделе культуры администрации муниципального образования «Городской округ**  
**«Город Козьмодемьянск»**

---

г. Козьмодемьянск

от 23.10.2016 г.

Члены Общественного совета:

Саличкина Татьяна Михайловна	<b>Председатель Общественного совета</b> , директор МУК «Козьмодемьянская городская библиотека», председатель Козьмодемьянской городской профсоюзной организации работников культуры
Молодцова Клавдия Алексеевна	Заместитель председателя Общественного совета (по согласованию), председатель Совета ветеранов г. Козьмодемьянска
Матюкова Анастасия Алексеевна	Секретарь Общественного совета, заведующий организационно-методическим центром отдела культуры администрации муниципального образования «Городской округ «Город Козьмодемьянск»
Кузнецова Ирина Викторовна	председатель общественной организации «Союз женщин России» (по согласованию)
Никитина Галина Васильевна	воспитатель МДОУ №1 «Росинка» (по согласованию)

Члены совета – 5 человек

Присутствуют – 4 человека

Приглашенные:

Поздеева Наталья Анатольевна	– заместитель мэра по социальным вопросам администрации городского округа «Город Козьмодемьянск»
Капустина Ирина Юрьевна	– руководитель отдела культуры администрации городского округа «Город Козьмодемьянск»
Гуляева Галина Валерьевна	- секретарь комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации городского округа «Город Козьмодемьянск»
Самойлова Екатерина Олеговна	- директор бассейна «Волга», молодежный парламент
Паскичева Анастасия Олеговна	- главный редактор городской газеты «Ведомости Козьмы и Дамиана»

**Повестка дня:**

1. Об итогах проведения оценки качества работы (оказания услуг) муниципального учреждения «Козьмодемьянский культурно-исторический музейный комплекс».
2. Общие рекомендации по улучшению качества работы (оказания услуг) МУ «Козьмодемьянский музейный комплекс».
3. Выборы председателя Общественного совета.
- 4.Разное

Слушали:

**По первому вопросу «Итоги проведения оценки качества работы (оказания услуг) муниципального учреждения «Козьмодемьянский культурно-исторический музейный комплекс» (далее МУ «Козьмодемьянский музейный комплекс»).**

Докладывает Саличкина Т.М., председатель Общественного совета.

Процедура общественного контроля за деятельностью органов власти и учреждений любого уровня и принадлежности весьма актуальна в настоящее время как конституционная норма прав и свобод граждан. Все мероприятия в рамках проведения независимой оценки прошли согласно плану, утвержденному на 2016 г. В 2016 году Общественным советом было решено провести независимую оценку качества работы (оказания услуг) МУ «Козьмодемьянский музейный комплекс». Оператором по проверке качества работы (оказания услуг) был выбран МБУК РМЭ «Национальный музей им. Евсеева». Все данные согласно рекомендациям были размещены на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). В соответствии с отчетами организации-оператора независимая оценка проведена с использованием показателей, утвержденные приказом министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 №2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» и приказом министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 №2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

По способу оценки показатели делятся на три группы:

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.

Для определения оценки показателя по первому пункту возможны несколько каналов сбора информации:

- интернет-канал;
- виджет на сайте организации культуры;
- электронная почта;
- опрос по телефону;
- установка терминала в организации культуры;
- личный опрос (социологическое исследование).

Для оценки уровня удовлетворенности качеством услуг оператором было выбрано анкетирование. Была совместно разработана анкета (см. *Приложение Анкета*).

В соответствии с параметром «Количество получателей услуг в месяц» МУ «КМК» является малой организацией культуры. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей качеством оказания услуг на основе параметра «Количество получателей услуг в месяц» количество анкет было определено в интервале 100-200 ед. В анкетировании участвовали 198 респондентов (см. *Приложение Сводная таблица по результатам анкетирования МУ «Козьмодемьянский культурно-исторический музейный комплекс» в 2016 году*).

По результатам анкетирования организацией-оператором предоставлена оценочная таблица каждого респондента. По представленным данным видно, что возраст участников анкетирования в среднем составляет 37 лет (от 13 до 92 лет). Большинство респондентов - женщины (60 % общего количества участников).

Каждый вопрос анкеты оценивался определенным количеством баллов, на основании которого выводился общий балл оценки удовлетворенности качеством услуг. Самое большое отклонение – 1,5 балла (от 0-5 балла): понижение оценки отмечено на

вопросе «Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения». Безусловно, данный вопрос в настоящее время уже должен быть решен. Самое наименьшее отклонение от 0,2-0,4 балла (разрез баллов см. таблицу) - в показателях уровня удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом: качество проведения экскурсии, разнообразие экспозиций, удобство графика работы музея, а также доброжелательность, вежливость и профессионализм персонала музея.

Таким образом, имеются небольшие отклонения, но работа МУ «Козьмодемьянский культурно-исторический музейный комплекс» оценивается высоко.

Экспертная оценка полноты информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и официальном сайте учреждения проводилась специалистами организации-оператора (см. *Приложение. Сводная таблица результатов независимой оценки в соответствии с показателями, формируемыми на основе анализа информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и на официальном сайте музея*). Данные таблицы свидетельствуют, что самый наименьший процент (33% из 100%) - в показателе «Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы учреждения, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг....». По данному показателю оценивалось, имеется ли на официальном сайте ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения), ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры и т.п. Самый высокий уровень показателей – 100% - это показатели «Полное и сокращенное наименование музея, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда ...», «Перечень услуг, предоставляемых музеем. Дополнительные услуги. Услуги, предоставляемые на платной услуге....», «Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности музея». По данным показателям отклонения не критические.

В итоге по результатам независимой оценки оказания услуг музеем по трем способам оценки (анкетирование, сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), официальный сайт) получено 83 балла, что в процентном соотношении равно 84% (см. *Приложение. Результаты независимой оценки качества оказания услуг музеями*). Анализ показал, что МУ «Козьмодемьянский культурно-исторический музейный комплекс» оценивается на одном уровне с такими учреждениями культуры, как Музей истории г.Йошкары-Олы и Звениговский районный краеведческий музей. В результате независимой оценки организацией-оператором выявлено, что МУ «Козьмодемьянский культурно-исторический музейный комплекс» получил достаточно высокие оценки со стороны посетителей благодаря хорошей работе электронных сервисов (официальных сайтов). В связи с тем, что в г. Козьмодемьянске только один музейный комплекс, составить рейтинг среди музеев нет возможности. Но имеющиеся результаты оценки по Республике Марий Эл свидетельствуют, что муниципальным учреждением «Козьмодемьянский культурно-исторический музейный комплекс» услуги посетителям музея оказываются на высшем уровне. По результатам независимой оценки, проведенное оператором, видно, что рейтинг МУ «Козьмодемьянский музейный комплекс» среди музеев республики Марий Эл занимает 3 место -это 83 балла (что соответствует 84 %).

На основании анализа работы музейного комплекса, организованного Общественным Советом, хотелось бы сказать, что внедрение новых форм работы, развитие сотрудничества и проектной деятельности позволяют положительно характеризовать работу МУ «Козьмодемьянский культурно-исторический музейный комплекс».

**По второму вопросу «Общие рекомендации по улучшению качества работы (оказания услуг) МУ «Козьмодемьянский музейный комплекс».**

Докладчик: Саличкина Т.М., председатель Общественного совета.

Были заслушаны предложения членов Общественного совета по улучшению качества работы муниципального учреждения «Козьмодемьянский культурно-исторический музейный комплекс». Представлен анализ пожеланий и предложений респондентов, такие как:

- Учреждению обеспечить на своем официальном сайте в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры;
- Проводить опросы не только в рамках независимой оценки для определения потребностей получателями услуг музея. А также проводить опросы на официальном сайте и в других социальных сетях «Интернета» в целях внимания к мнению посетителей и улучшения качества оказания услуг.
- Формирование электронных баз фондов музеев.
- Создание электронных копий уникальных памятников из музейных фондов.
- Внедрение электронных билетов/ электронного бронирования билетов/ электронных каталогов/ электронных документов, доступных для получения;
- Повысить уровень доступности музеев для инвалидов и других граждан с ограниченными возможностями.
- Улучшать и поддерживать материально-техническую базу.

Голосовали: «за», единогласно.

**По третьему вопросу «Выборы председателя Общественного совета».**

Докладчик Матюкова А.А., секретарь Общественного совета.

В соответствии с методическими рекомендациями по организации Общественного совета в его составе не должно быть сотрудников учреждений культуры, в отношении которых проводится или будет проводиться проверка. В связи с тем, что председатель Общественного совета Саличкина Т.М. является директором МУК «Козьмодемьянская городская библиотека», необходимо провести выборы. На данную должность была предложена кандидатура Гуляевой Г.В., секретаря комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации городского округа «Город Козьмодемьянск». Также в связи с переездом в другой город члена Общественного совета Никитиной Г.В. необходимо внести изменения в состав Общественного совета. Представлена кандидатура Паскичевой А.О., главного редактора городской газеты «Ведомости Козьмы и Дамиана».

Голосовали: «за», единогласно.

## Решение:

## 1. Утвердить

- итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждения культуры;
  - предложения Общественного совета по улучшению качества оказания услуг оцениваемого учреждения - МУ «Козьмодемьянский музейный комплекс»;
  - на должность председателя Общественного совета кандидатуру Гуляевой Галины Валерьевны, секретаря комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации городского округа «Город Козьмодемьянск»;
  - в число членов Общественного совета кандидатуру Паскичевой Анастасии Олеговны, главного редактора городской газеты «Ведомости Козьмы и Дамиана».
2. Предоставить в уполномоченный орган результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры и предложения по улучшению качества их деятельности, также данную информацию разместить на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и на официальном сайте Уполномоченного органа.
3. Провести следующее заседание Общественного совета 8 декабря 2016 года
4. В срок до 10 декабря 2016 года разработать и утвердить планы мероприятий по работе Общественного совета на 2017 год, разместить утвержденные планы на официальном сайте Уполномоченного органа в сети Интернет.
5. Все дополнительные вопросы решать в рабочем порядке.

Председатель Общественного совета



Т.М. Саличкина

Секретарь Общественного совета



А.А. Матиюкова

Дорогие друзья! Вы посетили наш музей, и мы хотели бы узнать Ваше мнение о работе музея и Ваши пожелания для улучшения качества обслуживания посетителей. Мы будем очень благодарны, если Вы ответите на наши вопросы

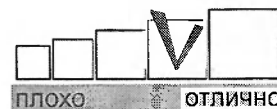
Возраст \_\_\_\_\_ лет

Пол

муж.

жен.

Пример правильного заполнения



**1 Открытость и доступность информации о музее**

1.1 Полное и сокращенное наименование музея, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты и сайта

1.2 Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею (через СМИ, указатели, буклеты)

**2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

2.1 Уровень комфортности пребывания в музее (гардероб, чистота помещений, туалетные комнаты, благоустройство территории)

2.2 Перечень услуг, предоставляемых музеем. Дополнительные услуги, предоставляемые музеем. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг\* (экскурсии обзорные, тематические, интерактивные, театрализованные, видеосъемка, мастер-классы)

2.3 Удобство пользования сайтом музея (при наличии)

2.4 Наличие дополнительных услуг музея (места общественного питания, аудиогид, сувенирные киоски)

2.5 Транспортная и пешая доступность организации культуры (удобство подъездных путей, стоянка для автобуса)

2.6 Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения

2.7 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)

**3 Время ожидания предоставления услуги**

3.1 Удобство графика работы музея

3.2 Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов

**4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**

4.1 Доброжелательность, вежливость и профессионализм, внешний вид, отзывчивость персонала музея

4.2 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава музея, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг музея

**5 Удовлетворенность качеством оказания услуг**

5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом (эмоциональное воздействие, желание посетить музей еще раз и т.д.)

5.2 Качество проведения экскурсий

5.3 Разнообразие экспозиций музея



**Сводная таблица по результатам анкетирования МУ "Козьмодемьянский культурно-исторический музейный комплекс"**

в 2016 году

		Козьмодемьянск	Отклонение
	Количество респондентов	198	
	Средний возраст респондентов	37	
	Муж.пол	40%	
	Жен.пол	60%	
п 1.1	Полное и сокращенное наименование музея, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты и сайта	от 0 до 5 4,4	0,6
п 1.2	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею (через СМИ, указатели, буклеты)	от 0 до 5 4,3	0,7
п 2.1	Уровень комфортности пребывания в музее (гардероб, чистота помещений, туалетные комнаты, благоустройство территории)	от 0 до 5 4,5	0,5
п 2.2	Перечень услуг, предоставляемых музеем. Дополнительные услуги, предоставляемые музеем. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг (экскурсии обзорные, тематические, интерактивные, театрализованные, видеосъемка, мастер-классы)	от 0 до 5 4,4	0,6
п 2.3	Удобство пользования сайтом музея (при наличии)	от 0 до 5 4,4	0,6
п 2.4	Наличие дополнительных услуг музея (места общественного питания, аудиогид, сувенирные киоски)	от 0 до 8 6,9	1,1
п 2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры (удобство подъездных путей, стоянка для автобуса)	от 0 до 5 4,4	0,6
п 2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 3,5	1,5
п 2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 3,9	1,1
п 3.1	Удобство графика работы музея	от 0 до 7 6,6	0,4
п 3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 6,2	0,8
п 4.1	Доброжелательность, вежливость и профессионализм, внешний вид, отзывчивость персонала музея	от 0 до 7 6,7	0,3
п 4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава музея, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг музея	от 0 до 7 6,6	0,4
п 5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом (эмоциональное воздействие, желание посетить музей еще раз и т.д.)	от 0 до 5 4,8	0,2
п 5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 3,8	0,2
п 5.4	Разнообразие экспозиций музея	от 0 до 2 1,8	0,2

## Сводная таблица результатов независимой оценки по критериям

	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные Полное и сокращенное наименование организации культуры. Место нахождения. Почтовый адрес.	Информация о выполнении государственного/муниципального задания. Отчет о результатах	Уровень комфортности пребывания в организации культуры места для сидения. Газ, холод, чистота	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Организация по ассистентству услуг.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления	Наличие дополнительных услуг организации культуры места общественного питания	Транспортная пешая доступность организации культуры	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие	Удобство пользования электронным сервисом, предоставляемыми учреждениями культуры (в	Удобство графики работы организации культуры	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Доброе отношение, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее	Уровень удовлетворенности посетителями оказанными услугами организации культуры в целом	Порядок оценки качества работы организации на основе отзывов и предложений клиентов эффективности	Качество проведения экскурсий	Разнообразие экспозиций организации культуры	
МУЗЕЙ ИСТОРИИ ГОРОДА ЙОШКАР-ОЛЫ	91%	80%	100%	95%	100%	80%	89%	92%	40%	90%	96%	95%	99%	57%	96%	33%	97%	41%
КУЖЕНЕРСКИЙ РАЙОННЫЙ МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ ЦЕНТР	74%	60%	100%	89%	100%	60%	100%	60%	20%	64%	90%	91%	94%	43%	87%	33%	83%	36%
ЗВЕНИГОВСКИЙ РАЙОННЫЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ	79%	60%	100%	87%	100%	80%	88%	99%	20%	88%	100%	100%	100%	57%	100%	33%	100%	50%
КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ Н.И.ГНАТЬЕВА"	89%	60%	100%	87%	100%	80%	21%	88%	20%	55%	100%	100%	100%	57%	100%	33%	100%	50%
ОРШАНСКИЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙНЫЙ КОМПЛЕКС»	85%	60%	100%	84%	100%	50%	76%	80%	20%	76%	91%	84%	94%	43%	92%	33%	92%	43%
КОЗЬМОДЕМЬЯНСКИЙ КУЛЬТУРНО-ИСТОРИЧЕСКИЙ МУЗЕЙНЫЙ КОМПЛЕКС	85%	100%	100%	89%	100%	80%	86%	88%	40%	78%	94%	89%	96%	57%	96%	33%	94%	46%
СЕРНУРСКИЙ МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ КОМПЛЕКС ИМЕНИ АЛЕКСАНДРА КОНАКОВА	81%	60%	100%	87%	100%	80%	68%	81%	20%	72%	90%	85%	95%	29%	90%	33%	92%	42%



Примечание

## Результаты независимой оценки качества оказания услуг музеями

Наименование организации культуры	Оценка пользователей уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (анкетный опрос), баллы / проценты		Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка, баллы / проценты	
	60 балла				7 баллов	33 балла
МУЗЕЙ ИСТОРИИ ГОРОДА ЙОШКАР-ОЛЫ	56,2	93%	7	21,00	<b>84</b>	<b>85%</b>
КУЖЕНЕРСКИЙ РАЙОННЫЙ МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ ЦЕНТР	50,8	82%	7	17,00	<b>75</b>	<b>75%</b>
ЗВЕНИГОВСКИЙ РАЙОННЫЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ	57,7	96%	7	19,00	<b>84</b>	<b>86%</b>
КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ Н.ИГНАТЬЕВА	49,6	85%	7	19,00	<b>76</b>	<b>82%</b>
ОРШАНСКИЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙНЫЙ КОМПЛЕКС	51,2	86%	7	16,50	<b>75</b>	<b>77%</b>
КОЗЬМОДЕМЬЯНСКИЙ КУЛЬТУРНО-ИСТОРИЧЕСКИЙ МУЗЕЙНЫЙ КОМПЛЕКС	53,8	90%	7	22,00	<b>83</b>	<b>84%</b>
СЕРНУРСКИЙ МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ КОМПЛЕКС ИМЕНИ АЛЕКСАНДРА КОНАКОВА	50,2	84%	7	17,00	<b>74</b>	<b>75%</b>