

ПРОТОКОЛ № 3

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры города Твери при управлении по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери

17 ноября 2022 года
г. Тверь, наб. Степана Разина, д. 20
(в режиме ВКС)

Присутствовали:

1. Манилов Роман Александрович - настоятель храма во имя Святителя Иоанна Шанхайского и Сан-Францисского в г. Твери, председатель отдела культуры Тверской Епархии, директор Благотворительного фонда «Имени сестры милосердия Екатерины Бакуниной»;
2. Михненко Олег Филиппович - заместитель председателя Местной общественной организации Военно-исторический клуб «Пост № 1» г. Твери;
3. Ульянов Андрей Владимирович - директор ООО «Независимая студия телевизионных программ «АКЦЕНТЫ», член НП «Ассоциация Тверских землячеств»;
4. Шабаетва Екатерина Олеговна - член АНО Тверской региональный Клуб игровых видов спорта;
5. Шепет Светлана Анатольевна - директор Благотворительного фонда Владимира Спивакова «Верхневолжье»;
6. Юга Людмила Георгиевна - народный художник Российской Федерации, заслуженный художник Российской Федерации, иллюстратор, член Союза художников России.

Повестка дня:

1. **О результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными управлению по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери (далее – организации, подведомственные управлению).**
2. **О рейтинге организаций, подведомственных управлению.**
3. **О предложениях по улучшению качества деятельности организаций, подведомственных управлению**

Рассмотрев материалы независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными управлению по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери, Общественный совет решил:

По первому вопросу:

- утвердить отчет по результатам независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры муниципальными учреждениями культуры города Твери предоставленный ООО «Тверской центр социологических и маркетинговых исследований».

Голосование: «за» - единогласно.

По второму вопросу:

- утвердить рейтинг организаций, подведомственных управлению (Приложение 1).

Голосование: «за» - единогласно

По третьему вопросу:

- утвердить предложения Общественного совета по улучшению качества деятельности организаций культуры, подведомственных управлению и (Приложение 2).

Голосование: «за» - единогласно.

Направить результаты независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры муниципальными учреждениями культуры города Твери за 2022 год в управление по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери для доведения их до сведения организаций, подведомственных управлению.

Председатель Общественного совета



С.А. Шепет

Приложение 1

к протоколу заседания

Общественного совета от 17.11.2022

№ 3

Итоговый рейтинг
по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры, подведомственными управлению по культуре,
спорту и делам молодежи администрации города Твери.

№	Наименование учреждения	значение показателя (баллы, max 100 баллов)	Место в рейтинге
1.	Муниципальное автономное учреждение «Муниципальная библиотечная система города Твери»	92,47	1
2.	Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Синтетик»	90,60	2
3.	Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Химволокно»	90,14	3
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тверской городской музейно-выставочный центр»	89,37	4
5.	Муниципальное бюджетное учреждение Досуговый центр «Мир»	87,52	5
6.	Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Затверецкий»	87,05	6
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры поселка Литвинки»	86,83	7
8.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры поселка Элеватор»	86,48	8
9.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры поселка Сахарово»	86,24	9
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Досуговый центр «Истоки»	80,67	10

Председатель Общественного совета



С.А. Шепет

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ
УПРАВЛЕНИЮ ПО КУЛЬТУРЕ, СПОРТУ И ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТВЕРИ**

В 2022 году независимую оценку качества прошли 10 учреждений культуры города Твери, подведомственных управлению по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери:

№	Полное название организации
1.	Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Химволокно» (МБУ ДК «Химволокно»)
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры пос. Литвинки» (МБУ «ДК пос. Литвинки»)
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры пос. Сахарово» (МБУ «ДК пос.Сахарово»)
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры пос. Элеватор» (МБУ «ДК пос. Элеватор»)
5.	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Синтетик» (МБУ ДК «Синтетик»)
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Досуговый центр «Истоки» (МБУК ДЦ «Истоки»)
7.	Муниципальное бюджетное учреждение Досуговый центр «Мир» (МБУ ДЦ «Мир»)
8.	Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Затверецкий» (МБУ ДК «Затверецкий»)
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тверской городской музейно-выставочный центр» (МБУК ТГМВЦ)
10.	Муниципальное автономное учреждение «Муниципальная библиотечная система города Твери» (МАУ «МБС г. Твери»)

На основании проведенного анализа результатов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными управлению по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры города Твери при управлении по культуре, спорту и делам молодежи

администрации города Твери разработан ряд предложений по усовершенствованию деятельности учреждений:

№ п/п	Предложения по усовершенствованию деятельности учреждений	Организации культуры
1	Продолжить работу по оборудованию территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; организация выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; оборудование адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; обеспечение сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	МБУ ДК «Химволокно» МБУ «ДК пос. Литвинки» МБУ «ДК пос. Сахарово» МБУ «ДК пос. Элеватор» МБУ ДК «Синтетик» МБУК ДЦ «Истоки» МБУ ДЦ «Мир» МБУ ДК «Затверецкий» МБУК ТГМВЦ МАУ «МБС г. Твери»
2	Продолжить работу по обеспечению условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - оказание помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), возможность сопровождения инвалидов работниками организации	МБУ ДК «Химволокно» МБУ «ДК пос. Литвинки» МБУ «ДК пос. Сахарово» МБУ «ДК пос. Элеватор» МБУ ДК «Синтетик» МБУК ДЦ «Истоки» МБУ ДЦ «Мир» МБУ ДК «Затверецкий» МБУК ТГМВЦ МАУ «МБС г. Твери»
3	Увеличить «долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	МБУ «ДК пос. Сахарово» МБУ «ДК пос. Элеватор»

В целях усовершенствования качества условий оказания услуг руководителям учреждений рекомендуем учесть пожелания, полученные в результате опроса получателей услуг (проценты указаны от количества конкретных полученных пожеланий на данный вопрос анкеты по учреждению):

1. МБУ ДК «Химволокно»:

- оборудовать гардероб и раздевалку (в том числе зимой) (23% опрошенных);
- увеличить число мест для ожидания: скамеек, стульев, диванчиков для переодевания на всех этажах (23%);
- в холлах для ожидания увеличить количество вешалок (14%);
- обеспечить качественную ежедневную влажную уборку в помещениях для занятий (5%);
- устранить запах канализации на первом этаже (5%);
- обеспечить доступ к питьевой воде (5%);
- предусмотреть возможность перерасчета в случае болезни ребенка и непосещения занятий (5%);
- установить QR код на квитанции по оплате услуг (5%).

2. МБУ «ДК пос. Литвинки»:

- сделать ремонт сцены, туалетов, освещения сцены, уличного освещения (27%);
- увеличить количество посадочных мест в зоне ожидания, установить лавочки, диванчики, вешалки и стулья (20%);
- установить кулер с питьевой водой (11%);
- увеличить количество лавочек в раздевалке для переодевания детей (4%);
- облагородить территорию вокруг ДК (2%);
- убирать зимой снег перед ДК (2%);
- организовать в ДК детскую игровую зону (1%);
- организовать больше кружков для взрослых (1%);
- организовать секцию восточных танцев для детей (1%);

- установить в фойе урны для мусора (1%).

3. **МБУ «ДК пос. Сахарово»:**

- сделать ремонт здания, туалета, площадки, дорожного покрытия перед ДК (19%);
- увеличить количество спортивных кружков (13%);
- оборудовать пандус (6%);
- расширять направления работы с детьми: игра на музыкальных инструментах, вокал, театральная студия и т. п. (6%);
- сделать оплату квитанций через сайт госуслуги, с получением через него уведомлений об оплате (как за детский сад) (6%);
- организовать больше бюджетных кружков (6%);
- увеличить количество мероприятий (6%);

4. **МБУ «ДК пос. Элеватор»:**

- организовать больше мест для занятий в кружках (40%);
- проводить больше занятий клуба исторической реконструкции (20%);
- выделить бюджет на костюмы для выступления (20%);
- оборудовать помещения для переодевания (отдельно женское и мужское) (20%).

5. **МБУ ДК «Синтетик»:**

- увеличить число спортивных кружков для мальчиков (футбол, баскетбол, волейбол, офп), секций единоборств, борьбы для детей младше 7 лет. Организовать кружки английского языка и вокальный (24%);
- организовать парковку для автомобилей (8%);
- сделать ремонт залов для групповых занятий (8%);
- увеличить число мест для сидения в зонах ожидания (8%);
- отрегулировать систему отопления (8%);
- положить специальное покрытие на пол сцены (4%);
- организовать постоянную работу гардероба (4%);
- организовать занятия фитнесом для взрослых (4%);
- установить кулер с питьевой водой (4%);

6. **МБУК ДЦ «Истоки»:**

- сделать ремонт актового зала, фойе и т.д. (установить удобные кресла в зрительном зале) (19%);
- увеличить площади раздевалок, установить в них больше скамеек (11%);
- облагородить территорию возле ДК, установить скамейки (9%);
- установить кулер с водой (6%);
- организовать больше бесплатных кружков, установить больше скидок малоимущим и многодетным (6%);
- оборудовать пандус (4%);
- перенести гардероб ближе ко входу (4%);
- увеличить площадь туалетов, расширить кабинки (4%);
- проводить занятия в первой половине дня для учащихся 2 смены (2%);
- оборудовать помещение для хранения костюмов (2%);
- не совмещать занятия разных групп и направлений в одном кабинете (2%);
- организовывать кружки по программированию, робототехнике, шахматам (2%);
- организовывать больше кружков и клубов по интересам для взрослых (2%).

7. МБУ ДЦ «Мир»:

- организовать больше кружков для детей (20%);
- организовать более активное ведение сайта/странички в социальных сетях учреждения, размещение информации о переносе мероприятий и о заблаговременном анонсе (10%);
- проводить больше танцевальных вечеров (10%);
- модернизировать сайт (10%);
- проводить больше мероприятий для пожилых людей в летний сезон (10%);
- обеспечить возможность оплаты услуг через сайт (10%);

8. МБУ ДК «Затверецкий»:

- установить вай-фай (25%);
- организовать ансамбль классического танца (13%);

- больше рекламы в городе, посредством афиш (13%);
- увеличить количество творческих коллективов (13%);
- обеспечить доступ к питьевой воде (13%);
- организовать буфет (13%).

9. **МБУК ТГМВЦ:**

- проводить больше мероприятий, в том числе лекций по культуре, мастер-классы по дизайну помещений, одежды для людей среднего возраста, встреч с художниками, экскурсий и квестов, выездных мероприятий (35%);
- увеличить площадь туалетов, обеспечить мылом и бумажными полотенцами (15%);
- оборудовать парковку (10%);
- организовать буфет (5%);
- обеспечить доступ к питьевой воде (установить кулер) (5%);
- улучшить рекламу мероприятий (стенды в городе, реклама в интернет), которые проводятся в МВЦ (5%);
- предоставлять скидки родителям инвалидов (5%);
- обновить диванчики для посетителей в залах (5%);
- обеспечить кондиционирование помещений (5%);
- сделать ремонт в изостудии (5%).

10. **МАУ «МБС г. Твери»:**

- закупать больше новых книг и литературы (17%);
- установить автомат со сладостями, снеками, водой, газировкой и пирожками (17%);
- обеспечить доступ к питьевой воде (13%);
- открывать больше филиалов (не хватает библиотеки в микрорайоне Мамулино) (9%);
- сделать ремонт в библиотеке в поселке Элеватор и на наб. А. Никитина (9%);
- создать клуб Книголюбов для общения по прочитанным книгам (4%);
- изменить часы работы (начинать часы работы с 9 или хотя-бы с 10 часов утра) (4%);

- установить в туалетах поручни для инвалидов, освежители воздуха, установить подъемники на второй этаж (4%);
- оборудовать лифт на второй этаж (4%).

Председатель Общественного совета



С.А. Шепет