

**Общественный совет
по формированию независимой системы оценки качества работы
муниципальных учреждений в сфере культуры города Новокузнецка**

ПРОТОКОЛ № 6

25.10.2016 г.
11.00 - 13.00

МБУК «Литературно-мемориальный музей Ф.М. Достоевского»
г. Новокузнецк, ул. Достоевского, 29

ПОВЕСТКА ДНЯ:

- I. Выездная проверка МБУК «Литературно-мемориальный музей Ф.М. Достоевского» на предмет соответствия предоставляемых учреждением услуг критериям оценки качества услуг».

Председатель Совета: Рудик Наталья Викторовна

Ответственный секретарь Совета: Зиновьева Ираида Борисовна

Присутствующие члены Общественного Совета: Храбрый Илья Анатольевич, Волобуев Александр Алексеевич,

Отсутствующие:

Русинов Евгений Иосифович, Унковская Фаина Николаевна.

Приглашены на выездную проверку куратор Общественного Совета Криворучко Евгения Александровна.

Проверка оценки качества услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Литературно-мемориальный музей Ф.М. Достоевского» проводилась в здании МБУК «Литературно-мемориальный музей Ф.М. Достоевского» по адресу г. Новокузнецк, ул. Достоевского, 29 в присутствии

При проверке учреждения применялась фотосъемка.

Проверка учреждения проводилась по разработанным критериям эффективности работы учреждений (с применением оценки деятельности по 5-ти бальной шкале):

1. Открытость и доступность информации об учреждении
 проводилась методом мониторинга СМИ и Интернета;- проверки плана работы учреждений и плана ФХД.

	Показатели	Результат на 25.10.2016
1.1	- Частота освещения деятельности в СМИ (1 раз в месяц)	Телевидение 11 Газеты «Кузнецкий рабочий» 3 Журналы Разное 2
1.2	- наличие сайта Регулярность обновления информации на сайтах (при наличии)	Сайт http://www.dom-dostoevskogo.ru/ Основные рубрики : главная, выставки, посетители, услуги, документы, прейскурант Сайт актуальная информация обновления еженедельное
1.3	-проведение рекламных акций в сопредельных направлениях, самопрезентации (количество выходов)	На сайте размещена афиша на предстоящие мероприятия, на сайте управления культуры. Основные мероприятия в афише отображены. Последняя информация от 05.10.2016 Есть версия для слабовидящих и виртуальные выставки дома.
1.4	Осуществление процедур закупки: (% приобретенных товаров/услуг путем проведения процедуры закупки, от общего количества приобретений)	В закупках не участвуют, работают по прямым договорам , в связи с недостаточностью средств План - 284 тыс. Факт - 230 тыс. За 2016 год заключено 17 договоров

2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья проводилась методом - визуального мониторинга

	Показатели	Результат
2.1	Материально-техническая база Комфортно, доступно /не доступно	Разработан проект реконструкции (эскизы проекта), в котором предусматривается доступность для граждан с ограниченными возможностями. Проект в рамках подготовили к 400 –летию города По приказу Управления культуры каждая первая среда месяца – бесплатные посещения людей с ограниченными возможностями.
2.2	- соблюдение санитарно-гигиенических норм Комфортно, доступно /не доступно	Температурный режим ниже допустимых норм, т.к. проходит отопление обратной. (ведется ремонт насосной). Вопрос отопления на контроле администрации.
2.3	- соблюдение требований безопасности	Есть тревожная кнопка быстрого реагирования, договорное обслуживание охранной сигнализации

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения
 проводилась методом - посещения экскурсий (открытых уроков, репетиций,
 лекций, занятий, киносеанса)

	Показатели	Результат
3.1	Отзыв членов совета об уровне предоставленной услуги	Книга отзывов пронумерована и прошнурована. Жалоб нет. Отзывы посетителей положительные За 9 месяцев проведена 251 экскурсия Человек 2055 (из них взрослых -1184 человека, детей-871 человек)

4.. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
 проводилась методом опроса

	Показатели	Результат
4.1	Соотношение 80-20% (удовлетворены- не удовлетворены)	Оценка удовлетворенности качеством услуг проводилась в июне 2016 80% В июне был соц.опрос , анкеты в наличии в Управлении культуры

5. Качество предоставляемых услуг (оценка качества работы на основании определенных критериев эффективности работы учреждения) проводилась методом
проверки отчета учреждения о выполнении муниципального задания.

	Показатели	Результат
5.1	-количество выставок; - выполнение/ не выполнение установленных контрольных цифр	По плану - 16 Проведено - 17 Приложение отчет за 9 месяцев 2016
5.2	- экскурсионное обслуживание; - выполнение/ не выполнение установленных контрольных цифр	По плану - 215 Проведено - 251 Из них бесплатных -

ПОСТАНОВИЛИ:

1. Результаты выездной проверки МБУК «Литературно-мемориальный музей Ф.М. Достоевского» на предмет соответствия предоставляемых учреждением услуг критериям оценки качества услуг» донести до Управления культуры путем доставки протокола № 6 от 25.10.2016г.
К протоколу прилагается справка о деятельности музея (2 листа)
2. Фотоматериалы проверки разместить на сайте Управления культуры г. Новокузнецка.
3. Следующее собрание Общественного Совета провести ОСММ №48
(выездное, не выездное, где)

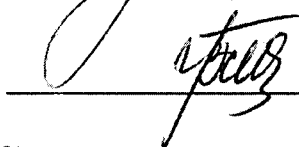
Подписи участников выездной проверки:

Председатель Совета



Рудик Наталья Викторовна

Ответственный секретарь



Зиновьева Ираида Борисовна

Члены Общественного Совета:



Храбрый Илья Анатольевич,

Волобуев Александр Алексеевич,

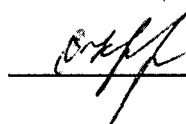
с результатами проверки ознакомлены:

директор МБУК
«Литературно-мемориальный
музей Ф.М. Достоевского»



Шестакова Эмилия Валентиновна

куратор Общественного Совета



Криворучко Евгения Александровна

25.10.2016 г.

СПРАВКА
«Литературно-мемориальный музей Ф.М. Достоевского»
(информация с официального сайта музея)

Руководство:

- директор – Шестакова Эмилия Валентиновна;
- * заместитель директора по науке – Трухан Елена Дмитриевна;
- * главный хранитель – Караваева Наталья Владимировна.

Телефоны: (3843) 36-02-50

Адрес: 654034, Кемеровская область, г. Новокузнецк, ул. Достоевского, 29

Электронный адрес: dostoevski_nvz@mail.ru

Сайт: www.dom-dostoevskogo.ru

Режим работы :

ПОНЕДЕЛЬНИК-ПЯТНИЦА с 09-30 до 17-30 (вход в музей до 17-00)

СУББОТА с 11-00 до 15-00 (вход в музей до 14-30)

ВОСКРЕСЕНЬЕ выходной (возможно обслуживание по заявкам)

Маршруты транспорта: до ост. "Советская площадь":

Автобус: 5, 6, 21, 23, 26, 27, 29, 29а, 47, 47а, 52, 56, 60, 61, 70, 88, 168, 345

Трамвай: 2, 6, 8, 9, 12, 12а

Основные направления деятельности:

Музей занимается всеми направлениями музейной деятельности.

Культурно-образовательная работа включает: экскурсии и лекции, конкурсы, викторины, театрализованные экскурсии, вечера памяти, устные журналы, музейные праздники, автобусные и пешеходные экскурсии по городу.

Об учреждении:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Литературно-мемориальный музей Ф. М. Достоевского» - единственный на юге Кузбасса литературный музей.

Он является хранителем и популяризатором памятника истории и культуры федерального значения - мемориального дома писателя (ул. Достоевского, 40), который в 1974 году был включен в список особо охраняемых государством (Письмо Управления по охране культурного наследия Министерства культуры РФ №65/14-33 от 23.01.1995, копия Постановления Совета Министров РСФСР №624 от 4 декабря 1974, выписка из Приложения №1 к Постановлению Совета Министров РСФСР №624 от 4 декабря 1974).

С 1996 года новокузнецкий музей Достоевского – обладатель постоянно действующей уникальной экспозиции "Кузнецкая путеводительница". Она построена по образно-сюжетному методу и раскрывает биографическую,

литературную и философскую составляющие 22-дневного пребывания литератора в Кузнецке.

Музей Достоевского - одно из 7 чудес Новокузнецка. Этот статус он получил по итогам народного голосования в 2008 году.

Литературно-мемориальный музей Ф. М. Достоевского - яркая достопримечательность региона: в 2014 году по инициативе Губернатора Кемеровской области Амана Гумировича Тулеева он включен в «Золотое кольцо Кузбасса».