

## **УТВЕРЖДАЮ**

Председатель Общественного совета  
по оценке качества работы и персональных программ  
развития учреждений культуры культурно-досугового  
типа, подведомственных Департаменту культуры  
города Москвы

---

### **ПРОТОКОЛ**

#### **расширенного заседания Общественного совета**

по оценке качества работы и персональных программ развития учреждений культурно-досугового типа, кинотеатров и молодежных центров, подведомственных Департаменту культуры города Москвы

**Дата и время заседания:** 28 декабря 2015 г., 16:00

**Место проведения:** Департамент культуры г. Москвы, ул. Петровка, 17 стр. 11/13, к. 101

#### **Повестка:**

1. Рассмотрение результатов оценки качества оказаний услуг учреждениями культурно-досугового типа (Приложение №1) на основании оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг методом опроса посетителей (Приложение №2), оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (Приложение №3), а также оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения (Приложение №4).
2. Определение механизмов дальнейшего проведения независимой оценки качества и мониторинга результатов.
3. Рассмотрение предложений для включения в Планы мероприятий по улучшению качества оказаний услуг учреждений культурно-досугового типа г. Москвы, составленных на основании независимой оценки качества оказания услуг.

#### **Участники заседания**

##### **Общественный совет:**

1. Абанкина Татьяна Всеволодовна, директор Центра прикладных экономических исследований и разработок НИУ ВШЭ
2. Иванов Олег Валентинович, генеральный директор исследовательской организации «КиноЭкспертиза», секретарь Союза Кинематографистов.
3. Никитчанова Екатерина Владимировна, заместитель директора — руководитель Экспертного центра Российского института директоров.
4. Прянишников Николай Евгеньевич, руководитель отдела экспериментального Научно-проектного института, преподаватель МВШСЭН, эксперт фонда «Пушкинская библиотека».

##### **Департамент культуры г. Москвы:**

Филиппов Владимир Эдуардович, Заместитель руководителя Департамента культуры г.Москвы

Бодров Александр Олегович, начальник Управления по развитию культурных центров Департамента культуры г. Москвы

### **Оператор Общественного совета ГАУК г. Москвы «Культурный центр ЗИЛ»:**

1. Мельвиль Елена Хасымовна, директор
2. Филимонова Ксения Львовна, заместитель директора по развитию

### **Оператор сбора и анализа информации ГАУ г. Москвы «Московский институт социокультурных программ»**

1. Привалова Мария Александровна, директор ГАУ г. Москвы «Московский институт социокультурных программ»

### **ГКУК г. Москвы «Московский городской библиотечный центр»:**

1. Хлопин Павел Александрович, заместитель директора

### **Руководители учреждений, прошедших независимую оценку качества оказания услуг:**

1. Краснопольская Светлана Михайловна, директор ГБУК г. Москвы ТКС «Ново-Переделкино»
2. Захарова Елена Евгеньевна, художественный руководитель ГБУК г. Москвы ЦКиС «Ватушки»
3. Давиденко Светлана Николаевна, директор ГБУК г. Москвы ТЦ «Москворечье»
4. Зеленецкая Алла Викторовна, директор ГБУК г. Москвы ЦКИ «Меридиан»
5. Пучкова Ксения Михайловна, начальник отдела по связям с общественностью ГБУК г. Москвы ЦКИ «Меридиан»
6. Молокоедов Игорь Владимирович, директор ГБУК г. Москвы ДК «Стимул»
7. Саркисова Елена Алексеевна, директор ГБУК г. Москвы «Берендей»
8. Ушко Татьяна Владимировна, заместитель директора ГБУК г. Москвы КЦ «Вдохновение»
9. Мальцева Светлана Владимировна, директор ГБУК г. Москвы ДК «Рублёво»
10. Щербаков Сергей Борисович, директор ГБУК г. Москвы ДК «Москвич»

### **Выступления:**

#### **По первому вопросу:**

Члены Общественного совета выразили общее удовлетворение результатами проведенной работы по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры, отметив при этом, что уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (Приложении 2) находится на высоком уровне (от 78% до 93%). Абанкина Т.В. напомнила, что в рамках «дорожной карты» (Распоряжение Правительства Москвы № 179-РП от 2 апреля 2013 года «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры города Москвы») для Москвы запланированный уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в социальной сфере в 2015 году составляет 78%.

Филиппов В.Э. и Иванов О.В. обратили внимание на то, что важен не первоначальный результат, а динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей услуг, для того, чтобы понять эффективность работы учреждения.

Привалова М.А. отметила, что примененная методология позволяет максимально учитывать стремление опрошенных позитивно оценивать досуговый опыт, заданные

вопросы позволяют получить корректные результаты, однако данный метод хорош для прослеживания динамики одного учреждения во времени, сравнивать учреждения на основании такого исследования не совсем корректно, оно не учитывает «искушенность» и требовательность публики в виду ее неоднородности для каждого конкретного учреждения.

Вместе с тем, рядом руководителей учреждений были высказаны замечания, в отношении анкеты, по которой проходил опрос. Так, Краснопольская С.М. отметила, что анкета нуждается в доработке, пояснении отдельных вопросов, расшифровке терминов (буккроссинг, коворкинг), непонятных пожилому населению. Захарова Е.Е. обратила внимание, что учреждения культуры в ТиНАО значительно отличаются от московских по форматам деятельности и аудитории, что это следует учесть при проведении дальнейшего исследования для оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг в учреждениях ТиНАО.

Иванов О.В. предложил утвердить итоги оценки десяти учреждений, однако из проведённой работы следует сделать вывод о необходимости доработки методики исследования, возможно – изменении анкеты, нынешние результаты – положительные, мало говорят о содержании деятельности и точках роста, потенциале улучшений для учреждений. Текущий метод не принимает в расчёт уникальных особенностей учреждений.

#### **Решения общественного Совета:**

1. Утвердить результаты оценки качества оказаний услуг учреждениями культурно-досугового типа (Приложение №1) на основании оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг методом опроса посетителей (Приложение №2), оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (Приложение №3), а также оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения (Приложение №4).
2. Учреждениям, прошедшим независимую оценку в срок до 20 января 2016 года разработать Планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждениями, составленных на основании независимой оценки.
3. Обратиться к Оператору сбора и анализа информации ГАУ г. Москвы «Московский институт социокультурных программ» с просьбой доработать анкету для изучения мнения получателей услуг в соответствии с высказанными на заседании замечаниями.
4. Утвердить график проведения независимой оценки качества оказания услуг и мониторинга результатов в 2016 году в учреждениях культурно-досугового типа, подведомственных Департаменту культуры г.Москвы (Приложением №5).
5. Провести информирование и инструктаж учреждений, подлежащих независимой оценке в 2016 году, о ходе и порядке её проведения.

**Приложение №1**

к Протоколу заседания Общественного совета по оценке качества работы и персональных программ развития учреждений культурно-досугового типа, кинотеатров и молодежных центров, подведомственных Департаменту культуры города Москвы от 28.12.2015 г.

**Результаты оценки качества оказаний услуг учреждениями культурно-досугового типа**

<b>Наименование организации культуры</b>	<b>Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы</b>	<b>Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru</b>	<b>Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы</b>	<b>Итоговая оценка</b>	<b>Достижение максимального значения</b>
1	2	3	4	5=2+3+4	
ГБУК г.Москвы «Культурный центр Вдохновение»	74	6	28	108	85,0%
ГАУК г.Москвы «Культурный центр ЗИЛ»	66	6	35,5	107,5	84,6%
ГБУК г.Москвы «Центр культуры и искусств «Меридиан»	74	6	27,5	107,5	84,6%
ГБУК г.Москвы «Творческий центр «Москворечье»	69	7	29	105	82,7%
ГБУК г.Москвы «Дом культуры Москвич»	65	6	33	104	81,9%
ГБУК г.Москвы «Территориальная клубная система «Ново-Переделкино»	67	6	30	103	81,1%
ГБУК г.Москвы «Дом культуры «Рублёво»	66	6	29,5	101,5	79,9%
ГБУК г.Москвы «Дом культуры «Берендей»	67	7	22,5	96	75,6%
ГБУК г.Москвы «Дом культуры «Стимул»	62	6	25,5	93,5	73,6%
ГБУК г.Москвы «Дом культуры Ватушки»	68	7	15,5	90,5	71,3%

**Приложение №2**

к Протоколу заседания Общественного совета по оценке качества работы и персональных программ развития учреждений культурно-досугового типа, кинотеатров и молодежных центров, подведомственных Департаменту культуры города Москвы от 28.12.2015 г.

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг методом опроса посетителей**

Наименование учреждения	Дата оценки	Показатели и значения оценки, баллы												Итоговое значение, баллы и %	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
		Информирование о новых мероприятиях и услугах	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Наличие дополнительных услуг для посетителей (места общественного питания, свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры, wi-fi, стойки с журналами, прессой, информация о событиях и проектах учредителя и т.п.)	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	Удобство графика работы организации культуры	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (абонементов)	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Качество проведения культурно-массовых мероприятий		
<b>максимальные значения</b>		<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>
ГБУК г.Москвы «Культурный центр «Вдохновение»	01.12.15 – 15.12.15	7	5	5	4	5	5	7	7	7	4	8	10	<b>74</b>	<b>93%</b>
ГБУК г.Москвы «Центр культуры и искусств «Меридиан»	01.12.15 – 15.12.15	7	5	5	3	5	5	7	7	7	5	8	10	<b>74</b>	<b>93%</b>

ГБУК г.Москвы «Творческий центр «Москворечье»	01.12.15 – 15.12.15	7	5	5	3	2	5	7	6	7	4	8	10	<b>69</b>	<b>86%</b>
ГБУК г.Москвы «Дом культуры «Ватушки»	01.12.15 – 15.12.15	6	5	5	4	4	5	6	6	6	4	8	9	<b>68</b>	<b>85%</b>
ГБУК г.Москвы «Территориаль ная клубная система «Ново- Переделкино»	01.12.15 – 15.12.15	6	5	5	1	4	4	7	6	7	4	8	10	<b>67</b>	<b>84%</b>
ГБУК г.Москвы «Дом культуры «Берендей»	01.12.15 – 15.12.15	6	5	5	2	4	4	7	7	6	4	8	9	<b>67</b>	<b>84%</b>
ГАУК г.Москвы «Культурный центр ЗИЛ»	01.12.15 – 15.12.15	6	5	5	3	4	4	6	6	6	4	8	9	<b>66</b>	<b>83%</b>
ГБУК г.Москвы «Дом культуры Рублёво»	01.12.15 – 15.12.15	6	5	4	2	3	5	7	6	6	4	8	10	<b>66</b>	<b>83%</b>
ГБУК г.Москвы «Дом культуры «Москвич»	01.12.15 – 15.12.15	6	4	5	2	4	4	7	6	6	4	8	9	<b>65</b>	<b>81%</b>
ГБУК г.Москвы «Дом культуры «Стимул»	01.12.15 – 15.12.15	6	4	4	1	3	4	5	7	7	4	8	9	<b>62</b>	<b>78%</b>

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг методом опроса посетителей (вопросы анкеты)**

Вопрос	Вариант ответа / параметр	ЗИЛ	Вдохновение	Меридиан	Ново-Перedelкино	Ватугинки	Стимул	Берендей	Москворечье	Рублево	Москвич	Среднее значение
1. Пол	Доля мужчин	26%	22%	18%	19%	33%	15%	21%	15%	20%	25%	<b>21%</b>
	Доля женщин	74%	78%	82%	81%	67%	85%	79%	85%	80%	75%	<b>79%</b>
2. Возраст	Средний возраст, лет	33	38	43	37	30	33	32	40	37	32	<b>35</b>
3. Какое утверждение, на Ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации об услугах нашего учреждения?	Получить информацию об услугах практически невозможно	1%	0%	0%	1%	5%	0%	3%	1%	2%	2%	<b>1%</b>
	Чтобы получить информацию, приходится приложить усилия	24%	5%	3%	14%	10%	20%	20%	12%	18%	18%	<b>14%</b>
	Все устраивает, нужную информацию получить достаточно легко	75%	95%	97%	85%	85%	80%	77%	87%	81%	81%	<b>84%</b>
4. Какое утверждение, на Ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации о мероприятиях нашего учреждения?	Получить информацию о мероприятиях практически невозможно	2%	0%	0%	1%	5%	2%	1%	0%	3%	2%	<b>1%</b>
	Чтобы получить информацию, приходится приложить усилия	24%	0%	2%	16%	5%	21%	18%	9%	14%	15%	<b>12%</b>
	Все устраивает, нужную информацию получить достаточно легко	74%	<b>100%</b>	98%	84%	90%	77%	81%	91%	83%	84%	<b>86%</b>
5. С какими инфраструктурными проблемами Вы сталкивались в нашем учреждении? (Любое число ответов)	Сложно добраться на общественном транспорте	8%	7%	1%	7%	2%	<b>13%</b>	4%	3%	<b>18%</b>	6%	<b>7%</b>
	В помещениях грязно	2%	0%	1%	2%	4%	2%	1%	0%	3%	5%	<b>2%</b>
	Темно, помещения плохо освещены	5%	2%	1%	1%	2%	4%	3%	3%	2%	16%	<b>4%</b>
	Слишком сильное (слабое) отопление жарко (холодно)	9%	2%	2%	1%	6%	11%	8%	<b>32%</b>	8%	12%	<b>9%</b>
	Негде поесть	<b>17%</b>	9%	7%	6%	9%	13%	<b>14%</b>	<b>16%</b>	33%	4%	<b>13%</b>
	Плохой гардероб	1%	0%	0%	7%	15%	9%	3%	1%	0%	1%	<b>4%</b>

	Плохие туалеты	5%	1%	1%	3%	<b>25%</b>	9%	<b>13%</b>	<b>35%</b>	5%	9%	<b>11%</b>
	Плохое покрытие пола (потертый, скользкий и т.п.)	6%	3%	2%	5%	9%	0%	6%	4%	3%	13%	<b>5%</b>
	Не нравится оформление помещений	6%	3%	2%	4%	12%	0%	3%	5%	1%	21%	<b>6%</b>
	Не хватает общественных пространств/мест для ожидания	4%	9%	7%	<b>28%</b>	9%	<b>30%</b>	<b>26%</b>	3%	7%	<b>15%</b>	<b>14%</b>
	Сложно найти нужное место, не хватает элементов навигации	9%	2%	2%	1%	2%	7%	9%	5%	3%	<b>14%</b>	<b>5%</b>
	Отсутствует/плохо работает Wi-Fi	10%	3%	3%	<b>23%</b>	9%	<b>24%</b>	<b>22%</b>	11%	<b>20%</b>	<b>28%</b>	<b>15%</b>
	Негде поставить детскую коляску	1%	2%	1%	11%	1%	22%	3%	3%	2%	5%	<b>5%</b>
	Все устраивает, ни с чем из перечисленного не сталкивался(-ась)	52%	74%	79%	<b>45%</b>	54%	<b>35%</b>	<b>42%</b>	<b>31%</b>	<b>43%</b>	50%	<b>50%</b>
6. О каких дополнительных услугах нашего учреждения Вы знаете?(Любое число ответов)	Свободный книгообмен (буккросинг)	40%	61%	53%	19%	61%	9%	6%	53%	38%	6%	<b>35%</b>
	Настольные и/или интерактивные игры	50%	70%	47%	7%	61%	0%	4%	20%	51%	7%	<b>32%</b>
	Бесплатный Wi-Fi	58%	69%	61%	27%	71%	30%	23%	71%	50%	28%	<b>49%</b>
	Стойки с прессой	23%	47%	32%	18%	66%	17%	34%	36%	22%	11%	<b>31%</b>
	Касса/терминалы для оплаты услуг	22%	53%	36%	16%	72%	2%	66%	51%	9%	38%	<b>37%</b>
	Места для работы (коворкинг)	26%	26%	22%	3%	25%	9%	5%	28%	10%	7%	<b>16%</b>
	Автоматы с едой и напитками	70%	86%	78%	16%	78%	66%	75%	81%	7%	74%	<b>63%</b>
	Места общественного питания	27%	40%	24%	15%	5%	2%	22%	8%	24%	63%	<b>23%</b>
	Информация о событиях и проектах других учреждений культуры, городских и культурных мероприятиях	38%	53%	53%	52%	22%	43%	35%	26%	36%	30%	<b>39%</b>
Не знаю ни о чем из перечисленного	13%	4%	9%	25%	3%	19%	10%	7%	14%	10%	<b>11%</b>	

7. Удобно ли Вам пользоваться электронными сервисами (электронная регистрация на мероприятия, оплата билетов онлайн, оплата банковской картой в учреждении, электронный читательский билет, электронный каталог)?	Никогда не пользовался электронными сервисами	26%	53%	45%	56%	31%	51%	54%	81%	62%	34%	<b>49%</b>
	Пользовался, но они недостаточно удобны, при работе с ними испытываю сложности	2%	0%	1%	4%	7%	11%	9%	8%	7%	6%	<b>5%</b>
	Пользовался, есть некоторые недостатки, но в целом удобно	16%	9%	7%	13%	14%	13%	4%	5%	11%	19%	<b>11%</b>
	Пользовался, меня все устраивает	56%	38%	47%	27%	48%	26%	33%	7%	19%	41%	<b>34%</b>
8. Какие проблемы с качеством нашей полиграфической продукции (флаеры/буклеты/программы) Вы можете отметить? (Любое число ответов)	Никогда не пользовался(-ась) полиграфической продукцией учреждения	51%	16%	28%	32%	13%	51%	45%	19%	25%	38%	<b>32%</b>
	Не нравится графическое оформление	6%	0%	1%	1%	4%	0%	0%	3%	2%	7%	<b>2%</b>
	Текст плохо виден, неудобно читать	3%	2%	0%	1%	2%	2%	0%	1%	1%	4%	<b>2%</b>
	Текст плохо написан, есть ошибки, мысль неясна	4%	0%	1%	1%	2%	0%	1%	1%	0%	2%	<b>1%</b>
	Неудачный формат, неудобно носить с собой	2%	1%	0%	0%	5%	0%	1%	2%	1%	2%	<b>1%</b>
	Все устраивает, качество печати на высоком уровне	42%	82%	70%	67%	75%	49%	52%	78%	72%	51%	<b>64%</b>
	Информация на флаерах/буклетах/программах бедна и непонятна	9%	1%	2%	2%	3%	5%	9%	2%	4%	6%	<b>4%</b>
9. Насколько наша полиграфическая продукция (флаеры/буклеты/программы) кажется Вам информативной?	Информации в целом хватает, но есть недочеты	29%	19%	12%	32%	20%	13%	17%	12%	16%	37%	<b>21%</b>
	Все устраивает: полиграфическая продукция интересна и содержательна	62%	80%	87%	66%	77%	82%	74%	86%	80%	57%	<b>75%</b>
10. Насколько Вам удобен наш график работы? (Любое число ответов)	Учреждение закрывается слишком рано	<b>6%</b>	1%	1%	2%	2%	<b>6%</b>	1%	3%	3%	3%	<b>3%</b>
	Учреждение начинает работать поздно	2%	0%	0%	1%	<b>3%</b>	0%	1%	0%	1%	0%	<b>1%</b>

	Неудобно организовано время работы кружков/секций/групп по интересам	6%	3%	1%	3%	<b>8%</b>	<b>19%</b>	4%	2%	1%	4%	<b>5%</b>
	Меня полностью устраивает график работы	87%	97%	98%	95%	90%	77%	95%	95%	96%	94%	<b>92%</b>
11. Удобно ли организована покупка (бронирование) билетов (абонементов)?	Никогда не пользовался подобными услугами в этом учреждении	38%	23%	16%	27%	27%	51%	58%	24%	31%	16%	<b>31%</b>
	Процесс организован неудобно, отнимает много сил и времени	0%	1%	1%	3%	3%	0%	1%	3%	5%	2%	<b>2%</b>
	Есть мелкие недочеты	11%	8%	5%	11%	9%	4%	3%	7%	10%	20%	<b>9%</b>
	Меня все устраивает	51%	69%	78%	60%	62%	45%	38%	66%	55%	62%	<b>58%</b>
12. С какими проблемами в общении с персоналом нашего учреждения Вы сталкивались? (Любое число ответов)	Невежливость, грубость	2%	0%	1%	2%	3%	0%	3%	2%	5%	7%	<b>2%</b>
	Мало внимания посетителям	4%	0%	1%	3%	5%	0%	5%	4%	1%	11%	<b>4%</b>
	Некомпетентность	2%	1%	1%	3%	3%	0%	6%	2%	4%	6%	<b>3%</b>
	Меня все устраивает	92%	99%	98%	95%	93%	100%	92%	94%	91%	<b>83%</b>	<b>94%</b>
13. Насколько Вы удовлетворены качеством услуг нашего учреждения в целом? (Один ответ)	Практически все услуги нуждаются в улучшении	1%	1%	1%	3%	2%	0%	4%	1%	2%	7%	<b>2%</b>
	Услуги среднего качества, требуют доработки	8%	1%	1%	1%	9%	2%	3%	3%	3%	8%	<b>4%</b>
	В целом услуги устраивают, но есть некоторые недочеты	35%	35%	16%	30%	28%	19%	34%	24%	28%	40%	<b>29%</b>
	Услуги оказываются на высоком уровне	57%	63%	82%	67%	61%	79%	59%	72%	66%	45%	<b>65%</b>
14. Каких кружков/секций не хватает лично Вам (и Вашим детям) в нашем учреждении? (Любое число ответов)	Музыкальных	7%	4%	3%	7%	13%	0%	7%	3%	6%	3%	<b>5%</b>
	Художественных	11%	3%	3%	3%	5%	4%	3%	3%	4%	2%	<b>4%</b>
	Танцевальных	6%	3%	8%	2%	5%	6%	11%	3%	7%	3%	<b>5%</b>
	Театральных	4%	15%	4%	4%	27%	11%	4%	3%	3%	6%	<b>8%</b>
	Спортивных секций	14%	14%	9%	10%	9%	9%	14%	9%	26%	12%	<b>13%</b>
	Иностранных языков	19%	3%	10%	7%	7%	6%	8%	8%	8%	12%	<b>9%</b>
	Киноклуба	13%	4%	2%	16%	5%	9%	3%	20%	9%	11%	<b>9%</b>
	Естественно-научных	15%	17%	8%	16%	8%	19%	20%	17%	17%	17%	<b>15%</b>
	Все устраивает: программы достаточно разнообразны	56%	57%	68%	53%	50%	72%	55%	55%	54%	59%	<b>58%</b>

15. С какими недостатками культурно-массовых мероприятий в нашем учреждении Вы сталкивались? (Любое число ответов)	Неинтересная программа	4%	1%	0%	1%	6%	2%	4%	2%	4%	7%	<b>3%</b>
	Начало не по расписанию	6%	2%	1%	3%	6%	6%	6%	2%	1%	2%	<b>3%</b>
	Шумно	4%	3%	0%	1%	11%	4%	3%	3%	1%	2%	<b>3%</b>
	Многолюдно, тесно	9%	4%	2%	16%	8%	13%	23%	5%	3%	4%	<b>9%</b>
	Очень мало посетителей	3%	0%	0%	1%	3%	13%	0%	2%	0%	4%	<b>3%</b>
	Не хватает персонала для работы с посетителями	4%	2%	1%	5%	7%	0%	3%	1%	2%	3%	<b>3%</b>
	Есть пьяные люди	0%	0%	1%	2%	3%	0%	1%	0%	3%	1%	<b>1%</b>
	Мало места для того, чтобы сидеть	8%	6%	7%	12%	12%	9%	29%	2%	3%	17%	<b>10%</b>
	Негде поесть, попить	8%	2%	6%	5%	7%	6%	10%	9%	10%	1%	<b>6%</b>
	Высокие цены на еду, напитки	13%	5%	10%	0%	5%	4%	4%	8%	5%	14%	<b>7%</b>
	Не вижу проблем мероприятий	64%	84%	77%	71%	58%	57%	57%	76%	77%	69%	<b>69%</b>
16. Ваше образование	Неполное среднее (9 классов и меньше)	1%	2%	1%		4%	2%	3%	4%	5%	28%	<b>5%</b>
	Среднее (оконченная школа, ПТУ)	2%	7%	4%	5%	9%	2%		3%	5%	5%	<b>4%</b>
	Среднее специальное (техникум и т.д.)	4%	13%	12%	19%	27%	6%	8%	11%	12%	11%	<b>12%</b>
	Неоконченное высшее	13%	7%	3%	5%	4%	2%	4%	12%	6%	12%	<b>7%</b>
	Высшее	74%	69%	78%	69%	52%	85%	80%	69%	73%	37%	<b>68%</b>
	Ученая степень	6%	3%	2%	3%	5%	2%	6%	1%	1%	6%	<b>3%</b>
17. В настоящее время Вы (Отметьте все подходящие варианты ответов)	Работаете	66%	65%	55%	66%	75%	57%	45%	49%	58%	37%	<b>57%</b>
	В декрете, в отпуске по уходу за ребенком	7%	4%	7%	7%	5%	4%	23%	5%	11%	1%	<b>7%</b>
	Учитесь в ВУЗе, ССУЗе	20%	7%	4%	5%	6%	4%	0%	11%	3%	7%	<b>7%</b>
	Учитесь в школе	2%	3%	1%	1%	8%	2%	3%	6%	5%	31%	<b>6%</b>
	Не работаете, занимаетесь домашним хозяйством	8%	15%	11%	17%	6%	21%	23%	12%	14%	12%	<b>14%</b>
	На пенсии	6%	11%	25%	8%	2%	15%	9%	23%	12%	12%	<b>12%</b>
18. Где Вы живете?	Москва	82%	98%	92%	95%	67%	100%	100%	96%	85%	97%	<b>91%</b>
	Московская область	5%	0%	8%	4%	32%	0%	0%	3%	12%	3%	<b>7%</b>
	Не из Москвы и МО	13%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	3%	1%	<b>2%</b>







1.2	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0
	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0	0	0
	Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0







культуры												
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ИТОГО:</b>	<b>40</b>	<b>35,5</b>	<b>33</b>	<b>31,5</b>	<b>30,5</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	

### Приложение №5

к Протоколу заседания Общественного совета по оценке качества работы и персональных программ развития учреждений культурно-досугового типа, кинотеатров и молодежных центров, подведомственных Департаменту культуры города Москвы от 28.12.2015 г.

#### План-график проведения независимой оценки качества оказания услуг и мониторинга результатов в учреждениях культурно-досугового типа, подведомственных Департаменту культуры города Москвы на 2016 год

Март	Апрель	Май	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
Проведение независимой оценки		Мониторинг результатов	Проведение независимой оценки			Мониторинг результатов

ГБУК г. Москвы "ДК "Салют"	ГБУК г. Москвы "ДК "Дружба"	ГБУК г.Москвы "КЦ Вдохновение"*	ГБУК г. Москвы ДК "Новокосино"	ГБУК г. Москвы "ДК им. И.М. Астахова"	ГБУК г.Москвы КЦ "Северное Чертаново"	ГБУК г. Москвы "ДК "Салют" *
ГБУК г. Москвы "МЦ "Лидер"	ГБУК г.Москвы ТКС Оптимист	ГАУК г.Москвы "КЦ ЗИЛ"*	ГБУК г.Москвы " Клуб " Современник"	ГБУК г.Москвы "Клуб "Атом"	ГБУК г. Москвы "Творческий лицей"	ГБУК г. Москвы "МЦ "Лидер" *
ГБУК г. Москвы ТКС "Орехово"	ГБУК г.Москвы "ДК "Десна"	ГБУК г.Москвы "ЦКИ Меридиан"*	ГБУК г. Москвы "ДК "Аструм"	ГБУК г.Москвы "Дом романа"	ГБУК г.Москвы "Клуб "Молодежный"	ГБУК г. Москвы ТКС "Орехово" *
ГБУК г. Москвы "ЦК "Гармония"	ГБУК г. Москвы "ДК "Капотня"	ГБУК г.Москвы "ТЦ Москворечье"*	ГБУК г. Москвы "ДК "Северный"	ГБУК г. Москвы "ДК "Смена"	ГБУК г. Москвы Клуб "Родничок"	ГБУК г. Москвы "ЦК "Гармония" *
ГБУК г. Москвы "ДК "Маяк"	ГБУК г. Москвы "Дом культуры "Зодчие"	ГБУК г.Москвы "ДК Москвич"*	ГБУК г.Москвы ДК "Загорье"	ГБУК города Москвы "ДК "Гайдаровец"	ГБУК города Москвы "Дом культуры "Восход"	ГБУК г. Москвы "ДК "Маяк" *
ГБУК г. Москвы "Центр культуры и досуга "Лира"	ГБУК города Москвы "ДК "Юность"	ГБУК г.Москвы "ТКС Ново- Переделкино"*	ГБУК г. Москвы "ТКС "Планета"	ГБУК г.Москвы "ТКС "Товарищ"	ГБУК г.Москвы "ДК"Темп"	ГБУК г. Москвы "Центр культуры и досуга "Лира" *
ГБУК г. Москвы "ЦКД "Зеленоград"	ГБУК г. Москвы "ЦКТ "Нега"	ГБУК г.Москвы "ДК Рублёво"*	ГБУК г. Москвы "ЮНИВИТА"	ГБУК г.Москвы "ДК "Юбилейный"	ГБУК г. Москвы "Клуб "Феникс"	ГБУК г. Москвы "ЦКД "Зеленоград" *
ГБУК г. Москвы "ЦКиС"	ГБУК г. Москвы "Центр культуры "Сцена"	ГБУК г.Москвы "ДК Берендей"*	ГБУК г. Москвы "ГЭЦКИ "Авангард"	ГБУК г. Москвы ЦТИ "Перспектива"	ГБУК г.Москвы "ДК "Кленово"	ГБУК г. Москвы "ЦКиС" *
ГБУК г. Москвы "ДК "Внуково"	ГБУК г. Москвы "КЦ "Митино"	ГБУК г.Москвы "ДК Стимул"*	ГБУК г. Москвы "ТКС "Кунцево"	ГБУК г.Москвы "ЦКиД "Академический"	ГБУК г.Москвы "ДК "Михайловское"	ГБУК г. Москвы "ДК "Внуково" *
ГБУК г.Москвы ТКС "Солнцево"	ГБУК г. Москвы "Клуб "Огонёк"	ГБУК г.Москвы "ДК Ватутинки"*	ГБУК г. Москвы " ТКС "Бригантина"	ГБУК г. Москвы "Клуб "Лицей"	ГБУК г. Москвы "КЦ "Киевский"	ГБУК г.Москвы ТКС "Солнцево" *
ГБУК г. Москвы "Дом культуры "Алые паруса"	ГБУК г.Москвы "ДК "Перово""	*Мониторинг (повторная оценка)	ГБУК г. Москвы "ДК "Культурный центр"	ГБУК г. Москвы "ДКиС "Яковлевское"	ГБУК г. Москвы "КЦ "МосАрт"	ГБУК г. Москвы "Дом культуры "Алые паруса" *

ГБУК г.Москвы ДК "Заречье"	ГБУК г. Москвы "ДК "Нагорный"		ГБУК г. Москвы "ДК "Онежский"	ГБУК г. Москвы "Клуб "Ладога"	ГБУК г. Москвы "ЦКР "Доброволец"	ГБУК г.Москвы ДК "Заречье" *
ГБУК г. Москвы "ДК "Пересвет"	ГБУК г. Москвы "Центр искусств и творчества "Марьино Роща"		ГБУК г.Москвы "ДК "Содружество"	ГБУК г.Москвы "Дом культуры "Огонек"	ГБУК г. Москвы "ЦСП "Интеграция"	ГБУК г. Москвы "ДК "Пересвет" *
ГБУК г. Москвы "ДК "Нагатино"	"ГБУК г.Москвы "ДК "На Вешняковской""		ГБУК г.Москвы "Дом культуры "Братеево"	ГБУК г. Москвы "ТКС "Фили- Давыдково"	ГБУК г. Москвы "Московский молодёжный культурный центр"	ГБУК г. Москвы "ДК "Нагатино" *