



Министерство культуры, туризма
и архивного дела Республики Коми

Коми Республикаса культура, туризм
да архив удж министерство

№ 431-од

«26» декабря 2016 г.

г. Сыктывкар

Об итогах проведения независимой оценки качества работы
в 2016 году

В рамках реализации ведомственного Плана мероприятий по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры Республики Коми на 2016 – 2018 годы,

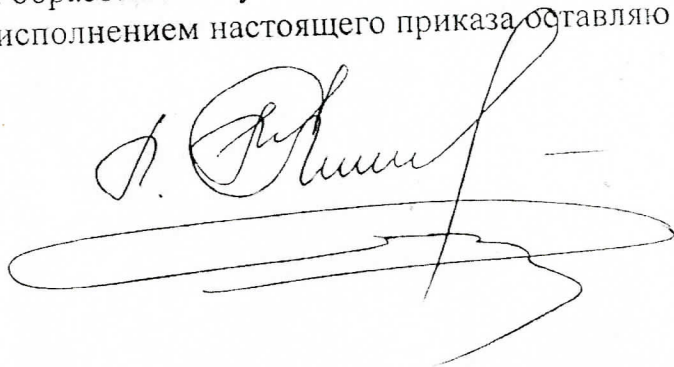
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Принять к сведению результаты независимой оценки качества работы 2-х государственных учреждений культуры Республики Коми и 9-ти муниципальных учреждений культуры (музеев) Республики Коми, проведенной в 2016 году Общественным советом при Министерстве культуры, туризма и архивного дела Республики Коми, и рейтинги учреждений по итогам независимой оценки (приложение 1 к настоящему приказу).
2. ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми» (О.Л. Тяяниной) и ГБУ РК «Национальный музей Республики Коми» (И.Н. Котылевой):
 - в срок до 01 февраля 2017 г. разработать планы мероприятий по улучшению качества работы учреждений (далее - Планы) на 2017 год с учетом предложений Общественного совета при Министерстве культуры, туризма и архивного дела Республики Коми по итогам независимой оценки;
 - разместить разработанные Планы на официальных сайтах учреждений и обеспечивать их выполнение;
 - представлять в Министерство ежеквартальную отчетность об исполнении Планов до 15 числа, следующего за отчетным.
3. Руководителям отделов и управлений культуры администраций муниципальных образований:
 - рекомендовать организовать работу по утверждению муниципальными учреждениями культуры, охваченными в 2016 году независимой оценкой, планов мероприятий по улучшению качества работы (далее - Планы) на 2017

год с учетом предложений Общественного совета при Министерстве культуры, туризма и архивного дела Республики Коми и размещению их на официальных сайтах учреждений или официальных сайтах администраций муниципальных образований муниципальных районов (городских округов).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



С.В. Емельянов

Нестеренко М.С.

Утверждено решением Общественного совета
при Министерстве культуры, туризма
и архивного дела Республики Коми.
Протокол №5 от 29.11.2016 г.

Предложения Общественного совета при Министерстве культуры, туризма и архивного дела Республики Коми об улучшении качества работы музеев по итогам независимой оценки в 2016 г.

По итогам независимой оценки качества работы Общественный совет при Министерстве культуры, туризма и архивного дела Республики Коми рекомендует:

1. Всем музейным учреждениям, охваченным независимой оценкой 2016 года:
 - рассмотреть возможность установки терминалов для оплаты услуг пластиковыми картами;
 - рассмотреть возможность адаптации сайтов учреждений к использованию на мобильных устройствах (смартфоны, планшеты);
 - рассмотреть возможность использования бахил для посетителей.
2. ГБУ «Национальная галерея» и ГБУ «Национальный музей»:
 - рассмотреть возможность использования QR-кодов для посетителей.
3. МУК «Сыктывдинское музейное объединение»:
 - рассмотреть возможность создания сайта учреждения.
4. МБУК «Воркутинский музейно-выставочный центр»:
 - создать на сайте учреждения раздел «Независимая оценка»;
 - доработать раздел «Нормативные документы».Администрации МО ГО «Воркута»:
 - рассмотреть возможность выделения отдельного здания для краеведческого музея МБУК «Воркутинский музейно-выставочный центр».
5. МУ «Усть-Вымский историко-краеведческий музей»:
 - организовать активную работу по разработке и внедрению новых проектов, мероприятий, услуг, регулярному обновлению экспозиций;
 - рассмотреть возможность создания сайта учреждения.
6. МУ «Корткеросский районный историко-краеведческий музей»:
 - обустроить туалетную комнату для посетителей учреждения.

Итоговые результаты оценки качества оказания услуг музейными организациями в рамках проведения независимой оценки качества (государственные учреждения) в 2016 году

N п/п	Показатель	ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми»	ГБУ РК «Национальный музей Республики Коми»
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 17)		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы (max 5)	4,5	4,5
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (max 7)	6,5	6,5
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры (max 5)	5	5
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (max 5)	5	5
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (max 5)	5	5
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время	4,5	4,5

	<p>доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации (max 5)</p>		
N п/п	Показатель	ГБУ РК «Национальная галерея»	ГБУ РК «Национальный музей»
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) (max 8)	8	8
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры (max 5)	5	5
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения (max 5)	0	0
2.8	Удобство нахождения электронными средствами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (max 5)	0	0
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)		
3.1	Удобство графика работы организации культуры (max 7)	7	7
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (max 7)	3	3

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			
N п/п	Показатель	ГБУ РК «Национальная галерея»	ГБУ РК «Национальный музей»
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (max 7)	7	7
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии); режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (max 7)	7	7
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 17)		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (max 5)	4	4
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный полномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации (max 6)	5	5
5.3	Качество проведения экскурсий (max 4)	4	4
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры (max 2)	2	1
ИТОГО		82.5	81.5

Приложение 1

Рейтинг государственных учреждений культуры (музеев) по итогам независимой оценки в 2016 году:

№ п/п	Наименование учреждения	Количество баллов (макс. 100 баллов)
1.	ГБУ РК "Национальная галерея РК"	82,5
2.	ГБУ РК "Национальный музей РК"	81,5

Рейтинг муниципальных учреждений культуры (музеев) по итогам независимой оценки в 2016 году:

№ п/п	Наименование учреждения	Количество баллов
1.	МБУК "Интинский краеведческий музей"	82
2.	МУК "Прилузский районный краеведческий музей", МБУК "Ижемский районный историко-краеведческий музей", МУК "Музей истории и культуры Сысольского района"	80
3.	МУ "Корткеросский районный историко-краеведческий музей"	79
4.	МУК "Сыктывдинское музейное объединение"	74
5.	МБУК "Литературно-театральный музей им. Н.М. Дьяконова"	70
6.	МБУК "Воркутинский музейно-выставочный центр"	69,5
7.	МУ "Усть-Вымский историко-краеведческий музей"	50

Итоговые результаты оценки качества оказания услуг музейными организациями в рамках проведения независимой оценки качества (муниципальные учреждения) в 2016 году

№ п/п	Показатель	МБУК «Интинский краеведческий музей»	МУК «Прилузский районный краеведческий музей им. Н.А. Яборова»	МУК «Музей истории и культуры Сысольского района»	МБУК «Ижемский районный историко-краеведческий музей»	МУ «Корткеросский районный историко-краеведческий музей»	МУК «Сыктывдинское музейное объединение»	МБУК «Литературно-театральный музей им. Н.М. Дьяконова»	МБУК «Воркутинский музейно-выставочный центр»	МУ «Усть-Вымский историко-краеведческий музей»
1		Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 17)								
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы (max 5)	4,5	4	4	5	4	4	4,5	3,5	3
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания,	6,5	7	5	6,5	7	6	0	3	0

отчет о результатах деятельности организации культуры (max 7)	Музей «История и культура Сысольского района»	Музей «История и культура Сысольского района»	Музей «История и культура Сысольского района»	Музей «История и культура Сысольского района»	Музей «История и культура Сысольского района»	Музей «История и культура Сысольского района»	Музей «История и культура Сысольского района»	Музей «История и культура Сысольского района»	Музей «История и культура Сысольского района»	Музей «История и культура Сысольского района»	Музей «История и культура Сысольского района»	Музей «История и культура Сысольского района»
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры (max 5)	4,5	4	3,5	4	3,5	0	3,5	3,5	4	3,5	4

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)											
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (max 5)	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по	4	5	5	5	5	5	4	5	4,5	5	0

	<p>потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (max 5)</p>									
N п/п	Показатель	МБУК «Питинский краеведческий музей»	МУК «Придузский районный краеведческий музей им. И.А. Яборова»	МУК «Музей истории и культуры Сысольского района»	МБУК «Ижемский районный историко-краеведческий музей»	МУ «Корткеросский районный историко-краеведческий музей»	МУК «Сыктывдинское музейное объединение»	МБУК «Литературно-театральный музей им. Н.М. Дьяконова»	МБУК «Воркутинский музейно-выставочный центр»	МУ «Усть-Вымский историко-краеведческий музей»
2.3	<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта.</p>	3	3	4	3,5	4	2	3	3	0

N п/п	Показатель	МБУК «Налинский краеведческий музей»	МУК «Прилузский районный краеведческий музей им. И.А. Яборова»	МУК «Музей истории и культуры Сысольского района»	МБУК «Низемский районный историко-краеведческий музей»	МУ «Корткеросский районный историко-краеведческий музей»	МУК «Сыктывдинское музейное объединение»	МБУК «Литературно-театральный музей им. П.М. Дьяконова»	МБУК «Воркутинский музейно-выставочный центр»	МУ «Усть-Вымский историко-краеведческий музей»
2.4	Наличие дополнительных услуг	8	8	8	8	8	8	7	7	3

Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроеной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации (таб 5)

Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)										
сервисами, предоставляемыми учреждениям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (max 5)										
N п/п	Показатель	МБУК «Интисский краеведческий музей»	МУК «Придузский районный краеведческий музей им. И.А. Яворова»	МУК «Музей истории и культуры Сысольского района»	МБУК «Ижемский районный историко-краеведческий музей»	МУ «Корткеросский районный историко-краеведческий музей»	МУК «Сыктывинское музейное объединение»	МБУК «Литературно-театральный музей им. Н.М. Дьяконова»	МБУК «Воркутинский музейно-выставочный центр»	МУ «Усть-Выский историко-краеведческий музей»
3.1	Удобство работы графика организации культуры (max 7)	6,5	7	7	5	6	7	8	6	7
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (max 7)	4	3	3	5	4	5	5	5	5
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)										
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (max 7)	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава	7	6	6	7	7	6	6	7	6

Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 17)										
5	организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (max 7)									
N п/п	Показатель	МБУК «Игитинский краеведческий музей»	МУК «Прилузский районный краеведческий музей им. И.А. Яборова»	МУК «Музей истории и культуры Сысольского района»	МБУК «Ижемский районный историко-краеведческий музей»	МУ «Корткеросский районный историко-краеведческий музей»	МУК «Сыктывдинское музейное объединение»	МБУК «Литературно-театральный музей им. Н.М. Дьяконова»	МБУК «Воркутинский музейно-выставочный центр»	МУ «Усть-Вымский историко-краеведческий музей»
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (max 5)	5	4	5	5	4	4	5	5	4
5.2	Порядок качества организации работы на основании оценки	6	6	6	4,5	6	5	0	0	0

определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации (таб 6)	МБУК «Иттиевский краеведческий музей»	МУК «Прилузский районный краеведческий музей им. П.А. Яборова»	МУК «Музей истории и культуры Сысольского района»	МБУК «Нижесельский районный историко-краеведческий музей»	МУ «Корткеросский районный историко-краеведческий музей»	МУК «Сыктывдинское музейное объединение»	МБУК «Литературно-театральный музей им. П.М. Дьяконова»	МБУК «Воркутинский музейно-выставочный центр»	МУ «Усть-Вымский историко-краеведческий музей»
5.3	Показатель	4	4	4	4	4	4	4	0
5.4	Качество проведения экскурсий (таб 4)	2	2	2	2	2	2	2	1
Итого	Разнообразие экспозиций организации культуры (таб 2)	82	80	80	80	74	70	69.5	50