



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минкультуры России)**

125993, ГСП-3, Москва,
Малый Гнезниковский пер., д. 7/6, стр. 1, 2
Телефон: +7 495 629 10 10
E-mail: mail@mkrf.ru

ФГБУК
«Государственный историко-
архитектурный и этнографический
музей-заповедник «Кижь»

«24» 12 2016 № 520405-04

на № _____ от « _____ » _____

Департамент культурного наследия направляет результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Минкультуры России в 2016 году и предложения по улучшению качества их деятельности.

Просим рассмотреть данные предложения об улучшении качества деятельности, а также разработать план с учетом рекомендаций Общественного совета и приказа Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (приказ размещен на официальном сайте Минкультуры России в разделе «Открытое министерство»).

Разработанные планы просим направить в Департамент культурного наследия на согласование в срок до 09.01.2017 на адрес электронной почты: valeria.soboleva@mkrf.ru с последующим досылком по почте.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

И.о. директора
Департамента культурного наследия

Ю.А.Евтюхин

56. Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры (Государственный историко-архитектурный и этнографический музей-заповедник «Кижи»
Общий балл на 30.10.2016: 88,9

№ п/п	Показатель	Наименование информационного объекта (требования)	Максимальный балл	Балл
1	I. Открытость и доступность информации об организации культуры			
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	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
		Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		Адрес электронной почты	1	1
		Структура организации культуры	1	1
		Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Итого:			5	5
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Общая информация об учреждении	1	1
		Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
		Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1
		Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1
		Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1
		Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
		Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1
Итого:			7	7
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	5	4,4
Итого по критерию:			17	16,4
2	II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидений, гардероб, чистота помещений)	Изучение мнения получателя услуг	5	4,3
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	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
		Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
		Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5
		Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
		Ограничения по потребителям услуг	0,5	0
		Стоимость оказываемых услуг	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения			1	1
Итого:			5	4,5

2.3	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. 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	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
		Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
		Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
		Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
		Дата и время размещения информации	0,5	0
		Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
		Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
		Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
		Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Итого:		5	4	
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театральных мероприятий, аудиогид)	Изучение мнения получателя услуг	8	6,1
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	5	4,3
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог	2	2
		Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1
		Онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
		Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
Итого:		5	5	
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Изучение мнения получателя услуг	5	4,4
Итого по критерию:		38	32,6	
III. Время ожидания предоставления услуги				
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	7	6,3
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Изучение мнения получателя услуг	7	5,9
Итого по критерию:		14	12,2	
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	7	6,6

4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
		Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
		Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
		Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
		Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
		Режим, график работы организации культуры	1	1
		Итого:	7	6
Итого по критерию:			14	12,6
5	V. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Изучение мнения получателя услуг	5	4,6
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании 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	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
		Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	1
		Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
		Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
		Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1
Итого:			6	5
5.3	Качество проведения экскурсий	Изучение мнения получателя услуг	4	3,6
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	2	1,9
Итого по критерию:			17	15,1
Итоговый балл:			100	88,9

Учреждению рекомендуется:

Добавить раздел с онлайн консультантом на официальном сайте организации

Провести анализ стоимости дополнительных услуг организации на предмет их качества и конкурентоспособности. Рассмотреть возможность расширения ассортимента дополнительных услуг.