

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
ПРИ МИНКУЛЬТУРЫ РОССИИ**

Минкультуры России

22 декабря 2016 года

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Минкультуры России в соответствии с Федеральным законом № 256 от 21.07.2016 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» направляет результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, проведенной в 2016 году, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

Приложение: на 300 л. в 1 экз.

Заместитель председателя Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества оказания услуг организациями
культуры при Минкультуры России

 О.В.Иванов

Министерство культуры Российской Федерации		
департамент Управления		
делами		
25	12	2016 г.
16-46222		

сборка в приказами № 1146 от
26.07.16

Филармонии

Учреждение	Оценка открытости	Оценка удовлетворенности потребителей	Общая оценка
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Московская государственная академическая филармония"	30,5	48,4	78,9
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Санкт-Петербургская академическая филармония им. Д.Д. Шостаковича"	32	47	79
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Северо-Кавказская государственная филармония им. В.И.Сафонова"	36,5	50,9	87,4

Библиотеки

Учреждение	Оценка открытости	Оценка удовлетворенности потребителей	Общая оценка
Федеральное государственное бюджетное учреждение "Научная библиотека при Российской академии художеств"	0	35,1	35,1
Федеральное государственное бюджетное учреждение "Российская государственная библиотека"	27	46,6	73,6
Федеральное государственное бюджетное учреждение "Российская национальная библиотека"	38	43,6	81,6
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы имени М.И.Рудомино"	37	43,8	80,8
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственная публичная историческая библиотека России"	38	45,8	83,8
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российская государственная библиотека для молодежи"	35,5	47,3	82,8
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российская государственная библиотека искусств"	34,5	46,5	81
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российская государственная детская библиотека"	30,5	42,6	73,1
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российская государственная библиотека для слепых"	23	45	68

24. Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы имени М.И. Рудомино»
Общий балл на 30.10.2016: 80,8

№ 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	0
		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	6
	Итого по критерию:		12	11
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	4,1
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	0,5
		Стоимость оказываемых услуг	0,5	0,5
		Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
	Итого:		5	5
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
		Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5

	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	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	0,5
		Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
		Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
		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	5	
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	Изучение мнения получателя услуг	9	4,5
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	5	4
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
Итого по критерию:		39	31,6	
3	III. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	7	5,9
3.3	Простота/удобство электронного каталога	Изучение мнения получателя услуг	7	5,7
Итого по критерию:		14	11,6	
4	IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	7	6,4
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры,	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих	1	1

	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	поездках руководителя организации культуры		
		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	1
		Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
		Режим, график работы организации культуры	1	1
Итого:		7	7	
Итого по критерию:		14	13,4	
5	V. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Изучение мнения получателя услуг	5	4,3
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	0
Итого:		6	4	
5.5	Наличие информации о новых изданиях	Изучение мнения получателя услуг	10	4,9
Итого по критерию:		21	13,2	
Итоговый балл:		100	80,8	

Учреждению рекомендуется:

Добавить на официальном сайте информацию о результатах независимой оценки качества и план по улучшению качества работы организации культуры.

Провести анализ стоимости дополнительных услуг организации на предмет их качества и доступности по цене.

В информационных материалах более полно и подробно указывать особенности месторасположения учреждения. (расстояния до остановок общественного транспорта, его расписание, а также наличие и доступность мест для парковки личного транспорта).

Предоставлять потребителям услуг больше информации о поступлении новых изданий с использованием различных каналов коммуникации.