



**Министерство культуры, туризма
и архивного дела Республики Коми**

**Коми Республикаса культура, туризм
да архив удж министерство**

№ 583-09

«01» 10 2019 г.

г. Сыктывкар

**Об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры в 2019 году**

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Принять к сведению результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Коми в 2019 году.

2. Руководителям государственных учреждений согласно приложению 1 к настоящему приказу:

- с учетом предложений Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры, туризма и архивного дела Республики Коми, сформированных по результатам независимой оценки (приложение 2), в срок до 04 февраля 2020 г. разработать планы мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг на 2020 год (далее - Планы);

- разместить Планы на официальных сайтах государственных учреждений в срок до 11 февраля 2020 года и обеспечить их выполнение;

- представлять в Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми (далее - Министерство) ежеквартальную отчетность об исполнении Планов до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

3. Рекомендовать администрациям муниципальных образований в Республике Коми:

- в срок до 04 февраля 2020 г. организовать работу по формированию соответствующими муниципальными учреждениями согласно приложениям 3-5 к настоящему приказу Планов на 2020 год;

- разместить разработанные Планы на официальных сайтах администраций муниципальных образований и муниципальных учреждений в срок до 11 февраля 2020 года и обеспечить их выполнение;

- представлять в Министерство ежеквартальную информацию об исполнении Планов до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на отдел информационно-аналитической и социально-культурной работы Министерства (С.А. Киселева).

И.о. министра



К.М. Баранов

**Рейтинг государственных учреждений культуры Республики Коми
по уровню качества условий оказания услуг
по итогам проведения в отношении них независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году**

(государственные музеи)

| № п/п | Наименование учреждения | Суммарный балл учреждения | Максимально возможный суммарный балл учреждения | Место в рейтинге учреждений одного типа |
|--------------|---|----------------------------------|--|--|
| 1. | ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми» | 97 | 100 | 1 |
| 2. | ГБУ РК «Национальный музей Республики Коми» | 96,2 | 100 | 2 |

Приложение 2
к приказу Министерства культуры, туризма и
архивного дела Республики Коми
№583-од от 20 декабря 2019 г.;
Утверждено решением Общественного совета по НОК
Протокол №3 от 4 декабря 2019 г.

Предложения Общественного совета по НОК по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по итогам независимой оценки в 2019 году

По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году Общественный совет по НОК рекомендует:

1. Организаторам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов», в пункте 3.3. «Для получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)» предусмотреть отдельный вопрос о доступности среды для лиц, не имеющих инвалидность, но относящимся к категории маломобильных граждан (люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

2. Общие рекомендации учреждениям культуры Республики Коми:

- По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

1) Проанализировать состояние официального сайта и страниц филиалов на официальном сайте учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277"Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Дополнить недостающую информацию.

2) Внести дополнительную информацию: ссылки на официальные страницы социальной сети «ВКонтакте». Также в официальной группе в социальной сети «ВКонтакте» непосредственно юридического лица разместить ссылки на группы «ВКонтакте» филиалов в специальном разделе «Ссылки». Именовывать группы в социальной сети в соответствии с официальным названием учреждения.

- По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

1) Проанализировать соответствие учреждения предъявляемым по критерию требованиям: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организации; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.). По возможности устранить недостатки.

При невозможности устранения недостатков, например «Доступность питьевой воды», рассмотреть возможность предоставлять ее по запросу.

2) Провести опрос среди посетителей, что конкретно необходимо сделать для улучшения комфортности предоставления услуг. В опросе предусмотреть возможность для предоставления альтернативных вариантов решения проблем, когда проблема (например, температурный режим, уличный туалет) не может быть решена. Постараться узнать у получателей услуг, что добавило бы им комфортности пребывания в учреждении.

- По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

1) Проанализировать соответствие учреждения предъявляемым по критерию требованиям: оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. По возможности устранить недостатки.

2) При невозможности устранения недостатков предусмотреть альтернативные формы решения проблем:

- в случае недоступности учреждения, организовывать выездные мероприятия, которые могут проходить на доступных территориях;

- обучение работников организации специализированным формам работы с лицами, имеющим инвалидность.

- По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по всем организациям продемонстрирован высокий показатель, однако можно провести дополнительное исследование среди получателей услуг с целью определения, по каким причинам они не рекомендуют организацию своим родственникам, что могло бы поспособствовать их рекомендациям; какие альтернативные учреждения и формы досуга они рекомендуют и по какой причине.

Рекомендации учреждениям, относящимся к группе со средним уровнем качества условий оказания услуг (учреждения, набравшие от 51 до 80 баллов включительно от максимально возможного среднего суммарного балла учреждений данного типа).

1. Культурно-досуговым учреждениям:

1. МБУК «Ижемская межпоселенческая клубная система»:

1) Проанализировать состояние официального сайта и страниц филиалов на официальном сайте учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277"Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

1.1. Разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения, план по улучшению качества работы организации.

2) Рекомендации посетителей: провести косметический ремонт зданий, обновить кресла для посетителей.

2. МБУК «Усть-Куломская централизованная клубная система»:

1) Проанализировать состояние официального сайта и страниц филиалов на официальном сайте учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277"Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

1.1. Оформить разделы сайта «Структура», «Афиша», «Новости».

1.2. Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

2) Рекомендации посетителей: установить кулеры с питьевой водой, сделать косметический ремонт Дома культуры, клуба (с. Пожег, с. Помоздино, с. Парч), обустроить зону отдыха и ожидания (п. Кебаньель, с. Пожег), обновить музыкальную аппаратуру (микрофоны, колонки) (п. Кебаньель, с. Пожег, с. Помоздино).

3. МБУК «Дом культуры» с. Колва:

2) Проанализировать состояние официального сайта и страниц филиалов на официальном сайте учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277"Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

1.1. Оформить разделы сайта «Структура», «Афиша».

1.2. Разместить информацию о филиалах учреждения.

1.3. Разместить результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации.

4. МУК «Троицко-Печорский районный дом культуры»:

1) Проанализировать состояние официального сайта и страниц филиалов на официальном сайте учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277"Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

1.1. Обновить информацию раздела «Расписание», «Календарь мероприятий».

1.2. Оформить раздел раздела «Часто задаваемые вопросы».

5. МБУК «Дом культуры п. Трехозерка»:

1) Проанализировать состояние официального сайта и страниц филиалов на официальном сайте учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277"Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

1.1. Заполнить разделы «Документы», «Как нас найти», «Карта доступности объекта», «Для посетителей».

1.2. Разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации.

2) Пожелания получателей услуг: утеплить кинозал, отремонтировать туалеты, установить светомузыку.

6. МАУК «Сыктывдинский районный Дом культуры»:

1) Проанализировать состояние официального сайта и страниц филиалов на официальном сайте учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277"Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

1.1. Разместить актуальный план финансово-хозяйственной деятельности, план работы, отчеты о деятельности организации.

1.2. Оформить страницы «Структура», «Информация о планируемых мероприятиях»

1.3. Оценка проводилась по данным, размещенным на официальном сайте администрации муниципального образования муниципального района «Сыктывдинский» в связи с чем необходимо предусмотреть возможность создания отдельного сайта.

2)Рекомендации посетителей: провести косметический ремонт учреждений (с. Часово д. Красная с. Озёл п. Кемъяр), Оборудовать санитарно-гигиенические комнаты (с. Палевицы с. Ыб), улучшить освещение в помещении и на территории. (с. Часово д.

Красная) Палевицы: новый современный дом культуры, оборудовать санитарно-гигиеническую комнату, отдельную раздевалку, экран на всю сцены,

7. МБУК «Койгородское централизованное клубное объединение»:

1) Проанализировать состояние официального сайта и страниц филиалов на официальном сайте учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277"Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

1.1. Оценка проводилась по данным, размещенным на официальном сайте администрации муниципального образования муниципального района «Койгородский», в связи с чем необходимо предусмотреть возможность создания отдельного сайта.

1.2. Разместить на сайте информацию: информация о планируемых мероприятиях, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации,

2)Рекомендации получателей: заменить деревянные окна, провести косметический ремонт зданий.

8. МБУ ГО «Досуг»:

1) Организовать работу официального сайта.

2. Музеям:

1. МБУК «Сыктывдинское музейное объединение» Ыбский историко-краеведческий музей:

1) Рассмотреть варианты альтернативного участия людей с инвалидностью в деятельности учреждения, возможно размещение фото/видео экскурсий, предлагаемых на сайте.

2) Проанализировать состояние официального сайта и страниц филиалов на официальном сайте учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277"Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

2.1. Завершить редактирование страниц на официальном сайте.

2.2. Обновить раздел «Анонс мероприятий».

2. МБУ «Усть-Вымское межпоселенческое музейное объединение»:

1) Проанализировать состояние официального сайта и страниц филиалов на официальном сайте учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277"Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

1.1. Оценка проводилась по данным, размещенным на официальном сайте администрации муниципального образования муниципального района «Усть-Вымский», в связи с чем необходимо предусмотреть возможность создания отдельного сайта.

1.2. Разместить на сайте информацию: о планируемых мероприятиях, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации, официальные документы.

1.3. Предусмотреть раздел «Доступность учреждения».

2) Рассмотреть варианты альтернативного участия людей с инвалидностью в деятельности учреждения, возможно размещение фото/видео экскурсий.

3) Провести дополнительную работу по выявлению причин низкого показателя по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», особенно уделив внимание Гамскому и Усть-Вымскому филиалам.

3. Библиотекам:

1) МБУК «Ижёмская межпоселенческая библиотечная система»; МБУК «Троицко-Печорская межпоселенческая центральная библиотека им. Г. Фёдорова» (в том числе структурное подразделение Библиотека пст. Якша).

(В число опрошенных по данным учреждениям не вошли лица, имеющие инвалидность).

Провести работу по повышению критерия «Доступность услуг для инвалидов»: проведение адресной работы с лицами, имеющими инвалидность о возможности получения дистанционных услуг, размещение на официальных сайтах информации о доступности учреждений.

**Рейтинг муниципальных учреждений культуры Республики Коми
по уровню качества условий оказания услуг
по итогам проведения в отношении них независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году**
(муниципальные библиотеки)

| № п/п | Наименование учреждения | Суммарный балл учреждения | Максимально возможный суммарный балл учреждения | Место в рейтинге учреждений одного типа |
|-------|---|---------------------------|---|---|
| 1. | МБУК «Эжвинская централизованная библиотечная система». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 89,5 | 100 | 1 |
| 2. | МБУ «Сосногорская межпоселенческая централизованная библиотечная система». Администрация муниципального образования муниципального района «Сосногорск» | 86,5 | 100 | 2 |
| 3. | МБУК «Централизованная библиотечная система». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 85,4 | 100 | 3 |
| 4. | МБУК «Централизованная библиотечная система». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 85,1 | 100 | 4 |

| | | | | |
|----|--|------|-----|---|
| | округа «Еоркута» | | | |
| 5. | МБУК «Усинская централизованная библиотечная система». Администрация муниципального образования городского округа «Усинск» | 83,5 | 100 | 5 |
| 6. | МБУК «Усть-Куломская межпоселенческая библиотека». Администрация муниципального образования муниципального района «Усть-Куломский» | 82,2 | 100 | 6 |
| 7. | МБУК «Ижемская межпоселенческая библиотечная система». Администрация муниципального образования муниципального района «Ижемский» | 76,3 | 100 | 7 |
| 8. | МБУК «Троицко-Печорская межпоселенческая центральная библиотека им. Г. Фёдорова» (в том числе структурное подразделение библиотека пст. Якша). Администрация муниципального образования муниципального района «Троицко-Печорский» | 74,3 | 100 | 8 |

**Рейтинг муниципальных учреждений культуры Республики Коми
по уровню качества условий оказания услуг
по итогам проведения в отношении них независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году
(муниципальные культурно-досуговые учреждения)**

| № п/п | Наименование учреждения | Суммарный балл учреждения | Максимально возможный суммарный балл учреждения | Место в рейтинге учреждений одного типа |
|-------|--|---------------------------|---|---|
| 1. | МАУК «Центр досуга и кино «Октябрь» г. Сыктывкара». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | МАУК «Дом развития культуры и искусства». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 96,4 | 100 | 2. |
| 3. | МАУК «Центр досуга «Ли́ра». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 95,6 | 100 | 3. |
| 4. | МАКДУ «Эжвинский Дворец культуры бумажников». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 95 | 100 | 4. |
| 5. | МАУ «Культурно-досуговый центр «Шудлун». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 94,6 | 100 | 5. |

| | | | | |
|-----|--|------|-----|-----|
| 6. | МБУК «Сыктывдинский Дом народных ремесел «Зарань». Администрация муниципального образования муниципального района «Сыктывдинский» | 93,4 | 100 | 6. |
| 7. | ММУК «Центр социально-культурной деятельности». Администрация муниципального образования муниципального района «Удорский» | 90,8 | 100 | 7. |
| 8. | МАУК «Центр коми культуры г. Сыктывкар». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 90,6 | 100 | 8. |
| 9. | МАУ «Эжвинский центр коми культуры». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 90,6 | 100 | 9. |
| 10. | МБУК «Дом культуры «Волна». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 90 | 100 | 10. |
| 11. | МБУК «Дом культуры п.г.т. Седкыркещ». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 89,6 | 100 | 11. |
| 12. | МБУ «Центр Коми культуры». Администрация муниципального образования муниципального района «Сосногорск» | 89,2 | 100 | 12. |
| 13. | МБУК «Усинский дворец культуры». Администрация муниципального образования городского округа «Усинск» | 87,2 | 100 | 13. |
| 14. | ММУК «Центр культуры и досуга». Администрация муниципального образования муниципального района «Удорский» | 86,9 | 100 | 14. |
| 15. | МБУК «Дом культуры п. Вьльтыдор». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 85,8 | 100 | 15. |
| 16. | ММУК «Дом народного творчества им. Ю.К. Васютова» . Администрация муниципального образования | 82,4 | 100 | 16. |

| | | | | |
|-----|---|------|-----|-----|
| | муниципального района «Удорский» | | | |
| 17. | МБУК «Ижемская межпоселенческая клубная система». Администрация муниципального образования муниципального района «Ижемский» | 79 | 100 | 17. |
| 18. | МБУК «Усть-Куломская централизованная клубная система». Администрация муниципального образования муниципального района «Усть-Куломский» | 78,4 | 100 | 18. |
| 19. | МБУК «Дом культуры» с. Колва. Администрация муниципального образования городского округа «Усинск» | 74,4 | 100 | 19. |
| 20. | МУК «Троицко-Печорский районный дом культуры». Администрация муниципального образования муниципального района «Троицко-Печорский» | 70,9 | 100 | 20. |
| 21. | МБУК «Дом культуры п. Трехозерка». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 67,2 | 100 | 21. |
| 22. | МАУК «Сыктывдинский районный Дом культуры». Администрация муниципального образования муниципального района «Сыктывдинский» | 66,1 | 100 | 22. |
| 23. | МБУК «Койгородское централизованное клубное объединение». Администрация муниципального образования муниципального района «Койгородский» | 64,7 | 100 | 23. |
| 24. | МБУ ГО «Досуг». Администрация муниципального образования муниципального района «Печора» | 63 | 100 | 24. |

**Рейтинг муниципальных учреждений культуры Республики Коми
по уровню качества условий оказания услуг
по итогам проведения в отношении них независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году**

(муниципальные музеи)

| № п/п | Наименование учреждения | Суммарный балл учреждения | Максимально возможный суммарный балл учреждения | Место в рейтинге учреждений одного типа |
|------------------|--|--|--|--|
| 1. | ММУК «Национальный музей Удорского района». Администрация муниципального образования муниципального района «Удорский» | 88 | 100 | 1. |
| 2. | МБУК «Воркутинский музейно - выставочный центр». Администрация муниципального образования городского округа «Воркута» | 84,6 | 100 | 2. |
| 3. | МБУК «Литературно-театральный музей им. Н.М. Дьяконова». Администрация муниципального образования городского округа «Сыктывкар» | 83,8 | 100 | 3. |
| 4. | МБУК «Троицко-Печорский районный историко- краеведческий музей им. А.Н. Попова». Администрация муниципального образования муниципального района «Троицко-Печорский» | 81,2 | 100 | 4. |
| 5. | МБУК «Усинский музейно-выставочный центр Вортас». | 81,2 | 100 | 5. |

| | | | | |
|----|---|------|-----|----|
| | Администрация муниципального образования городского округа «Усинск» | | | |
| 6. | МБУК «Сыктывдинское музейное объединение» Ыбский историко-краеведческий музей. Администрация муниципального образования муниципального района «Сыктывдинский» | 72 | 100 | 6. |
| 7. | МБУ «Усть-Вымское межпоселенческое музейное объединение» Администрация муниципального образования муниципального района «Усть-Вымский» | 65,5 | 100 | 7. |