



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

**СТАТС-СЕКРЕТАРЬ-ЗАМЕСТИТЕЛЬ
МИНИСТРА**

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

«05» 12. 2017 № 19875-01.1-63-пр

на № _____ от « _____ » _____

*И. С. Пашуринской для органи-
зации работы. Приобрести по ак-
ту от 2017. Дядин
13.12.2017*

**ФГБУК «Всероссийский историко-
этнографический музей»**

28.11.2017 состоялось заседание Общественного совета по независимой оценке качества при Минкультуры России. Просим ознакомиться с замечаниями организации-оператора и предложениями Общественного совета об улучшении качества деятельности организации и разработать план по улучшению качества работы Вашего учреждения с учетом сделанных предложений и до 08.12.2017 направить его на электронную почту nok@mkrf.ru. Также просим разместить данный план на официальном сайте Вашего учреждения.

Контактное лицо: Копейкина Юлия, тел.: 8-916-406-52-68.

Приложение: на 2 л.

Статс-секретарь –
заместитель Министра

А.В. Журавский

*6X 319
13.12.17*

**Оценочная таблица по критериям оценки качества оказания услуг
организациями культуры и показателям, характеризующим критерии
оценки качества оказания услуг организациями культуры**

Показатель		Максим. балл	Балл	
Открытость и доступность информации об организации культуры				
1.1	Оценка открытости информации, размещенной на официальном сайте учреждения, предоставленная Государственным заказчиком	20,0	15,0	
1.2				
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10,0	8,4	
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10,0	8,7	
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10,0	8,4	
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10,0	7,6	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	10,0	8,7	
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадка из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	2,0	0,8
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступность санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	2,0	1,1
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2,0	1,1
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2,0	1,6
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование	2,0	1,6

	необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)		
Время ожидания предоставления услуги			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	10,0	9,1
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10,0	9,3
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10,0	9,1
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	10,0	9,1
Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10,0	9,1
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10,0	8,2
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10,0	8,1
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10,0	8,0
	Итоговый балл		132,9

Рекомендации Общественного совета по независимой оценке качества при Минкультуры России, основанные на замечаниях организации-оператора:

- 1) Разместить на сайте копии учредительных документов.
- 2) Разместить на сайте копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- ✓ 3) Разместить на сайте информацию о плане финансово-хозяйственной деятельности, о выполнении государственного задания.
- 4) Провести анализ и улучшить удобство пользования электронными сервисами.

*Алексей Сергеевич Кошкин
качества оказания услуг Российской Федерации
приветствую*