



Входящий № 184
"01" 03 2016 г.

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

М. Гнезниковский пер., д. 7/6, стр. 1, 2,
Москва, ГСП-3, 125993
тел. 8 (495) 629-20-08, факс 8 (495) 629-7269
E-mail: kultura@mkrf.ru

Директору ФГБУК
«Государственный музей истории
космонавтики имени
К.Э.Циолковского»

Н.А.Абакумовой

«25» 02 2016 № 509-05-03

на № _____ от « _____ » _____

Уважаемая Наталья Алексеевна!

Департамент культурного наследия Минкультуры России направляет для рассмотрения и выработки мер по совершенствованию деятельности организаций «Результаты независимой оценки качества (условий) услуг организациями культуры в 2015 году» (далее Результаты), утвержденные Протоколом от 09.12.2015 заседания Общественного совета при Минкультуры России.

Просим Вас в срок до 01.03.2015 проинформировать Департамент культурного наследия о мерах, принятых для устранения недостатков, указанных в Результатах и обеспечить размещение на сайте музея планов мероприятий, проводимых в Вашем учреждении.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

С уважением

И.о. директора
Департамента культурного наследия

Ю.А.Евтюхин

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей истории космонавтики имени К.Э. Циолковского»
Общий балл на 07.12.2015: 66,32

Пункт приказа №2515	Показатель	Единица измерения	Балл
1	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	от 0 до 5 баллов	2,48
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	1,00
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,00
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	5,00
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	от 0 до 5 баллов	2,48
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	от 0 до 5 баллов	2,48
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	7,00
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,50
2.7	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	2,48
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	3,00

Пункт приказа №2515	Показатель	Единица измерения	Балл
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	4,50
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	5,00
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	5,50
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	от 0 до 7 баллов	3,63
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,50
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	от 0 до 6 баллов	2,97
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	4,00
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	1,80

Учреждению рекомендуется: Не реже, чем 1 раз в месяц проверять актуальность размещённой информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации. Не реже, чем 1 раз в два месяца проводить тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации из различных браузеров и мобильных ОС. При проведении работ по модернизации сайта учесть, что доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации должна быть обеспечена не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта.

Осуществить размещение актуальной информации о выполнении государственного задания и отчет о результатах деятельности организации культуры. Внести в регламент изменения документов о выполнении государственного задания и формировании отчета о результатах деятельности организации культуры обязательное требование о размещении изменений в разумные сроки на сайте учреждения и официальном сайте bas.gov.ru.

До 01.04.16 проверить наличие размещенного перечня услуг предоставляемых учреждением на официальном сайте и при его отсутствии или недостаточной информативности произвести актуализацию. В срок до 15.05.16 проверить размещение информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан. Не реже, чем 1 раз в два месяца проверять доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан не более чем в два перехода с главной страницы официального сайта организации.

Разработать и разместить раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг» и обеспечить доступ чем 2 переходами по сайту. Раскрыть информацию независимой системы учета посещений сайта.

В срок до 01.04.16 на главной странице официального сайта организации в контенте указать ссылку на возможность покупки или бронирования билета в электронном виде (наличие материалов (каталогов и аудио-визуальных материалов в электронном виде или возможности записи в очередь в электронном виде).

В срок до 01.04.16 провести серию мероприятий по адаптации сайтов и сервисов учреждения к использованию современными устройствами и браузерами. В срок до 01.07.16 разместить пошаговую инструкцию использования электронных сервисов.

Не реже чем 1 раз в полгода проводить детальное изучение мнения получателей услуг (желательно по различным целевым группам получателей (дети, пенсионеры, и т.п.)) об удобстве графика работы учреждения, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.

В срок до 01.07.16 организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организаций культуры по коммуникабельности с посетителями. В срок до 01.04.16 сформировать график аттестации сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет умения бесконфликтного общения.

В срок до 15.04.16 проверить, а при отсутствии разместить информацию (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты) на официальном сайте организации. В срок до 01.04.16 обеспечить доступность информации (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты), не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта. В срок до 01.05.16 сформировать раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения.

В срок до 01.05.16 разместить информацию на официальном сайте организации, о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг в организации. В срок до 01.06.16 сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждении представить его учредителю и разместить его на официальном сайте учреждения.