

Приложение № 1
к приказу отдела культуры
и спорта администрации
муниципального района «Княжпогостский»
от 29 августа 2017 г. № 53-од

Рейтинг муниципальных учреждений культуры

№ пп	Наименование учреждения	Итоговая оценка
1	МБУ «Княжпогостский районный историко-краеведческий музей»	86,27
2	МБУ «Княжпогостская межпоселенческая библиотечная система»	83,61
3	МАУ «Княжпогостский центр национальных культур»	46,33

Приложение № 2
к приказу отдела культуры
и спорта администрации
муниципального района «Княжпогостский»
от 29 августа 2017 г. 53-од

Результаты независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры администрации МР «Княжпогостский», оказывающих услуги в 2017 году

На основании подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», протокола Общественного совета при отделе культуры и спорта АМР «Княжпогостский» от 19.05.2017 г., приказа отдела культуры и спорта № 38 –од от 19.05.2017 «о проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры» в целях формирования независимой системы оценки качества деятельности муниципальных учреждений культуры утверждены:

- перечень учреждений, в отношении которых проведена независимая оценка качества работы;
- методические рекомендации по проведению независимой оценки качества услуг учреждениями культуры;
- анкета проведения независимой оценки;
- показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества услуг учреждений культуры;

1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
2. Комфортность условий пребывания в организации культуры
3. Дополнительные услуги и доступность их получения
4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
5. Удобство графика работы организации культуры
6. Доступность услуг для инвалидов
7. Соблюдение режима работы организацией культуры

8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры
10. Компетентность персонала организации культуры
11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом
12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»
14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Учреждения культуры осуществляли сбор, обобщение и анализ информации о качестве деятельности в 3 организациях. Сбор информации проводился в форме анкетирования.

В соответствии с приказом Министерства культуры РФ № 261 от 17.03.2017 года анкетирование проводилось по 14 показателям, которые оценивались от 0 до 50 баллов.

По значениям исходных показателей произведен расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом. Расчет проводился по данным анкет.

Интегральный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых соответствовало определенному варианту ответа в анкете. По значению интегрального показателя определялся рейтинг организации внутри муниципалитета.

Итоги обобщения и анализа информации по показателям, характеризующим общие критерии независимой оценки качества в области культуры

В независимой оценке качества услуг путем анкетирования приняли участие 450 респондентов (150 – от каждого учреждения).

Рейтинг деятельности муниципальных учреждений культуры по итогам независимой оценки качества в 2017 году

№	Наименование учреждения	Итоговая оценка
1	МБУ «Княжпогостский районный историко-краеведческий музей» http://bus.gov.ru/pub/info-card/201769?activeTab=3&organizationGroup=1098	86.27 (из 115)
2	МБУ «Княжпогостская межпоселенческая централизованная библиотечная система» http://bus.gov.ru/pub/info-card/114568?activeTab=3&organizationGroup=1096	83.61 (из 100)
3	МАУ «Княжпогостский центр национальных культур» http://bus.gov.ru/pub/info-card/1191078?activeTab=3&organizationGroup=1099	46.33 (из 110)

Рекомендации Общественного совета при отделе культуры и спорта:

№ пп	Наименование учреждения	Рекомендации
1	МБУ «Княжпогостская МЦБС»	- провести работу по улучшению условий комфортности пребывания в библиотеке; - увеличить перечень дополнительных услуг в библиотеке; - провести работу по увеличению удобства поль-

		зования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой; - провести работу по обеспечению доступности помещений библиотеке для инвалидов; - провести работу по улучшению работы по размещению информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте библиотеки.
2.	МБУ «Княжпогостский районный историко-краеведческий музей»	- провести работу по обеспечению доступности помещений для инвалидов; - провести работу по улучшению работы по размещению информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте музея; - организовать работу по улучшению качества и содержания полиграфических материалов музея; - активизировать работу по информированию населения о предстоящих мероприятиях в музее; - чаще практиковать раздачу/продажу программ на мероприятия, выпуск афиш.
3.	МАУ «Княжпогостский центр национальных культур»	- провести работу по обеспечению доступности помещений для инвалидов; - активизировать работу по информированию населения о предстоящих мероприятиях в ЦНК; - чаще практиковать раздачу/продажу программ на мероприятия, выпуск афиш; - произвести ремонты помещений; - обратить внимание на выпуск полиграфических материалов; - организовать работу по завершению оформления официального сайта учреждения.

Приложение № 3
к приказу отдела культуры
и спорта администрации
муниципального района «Княжпогостский»
от 29 августа 2017 г. 53-од

План мероприятий
по совершенствованию деятельности в МБУ «Княжпогостская межпоселенческая централизованная библиотечная система» на 2017-2018 годы

№№	Наименование мероприятий	сроки
1.	Работа по улучшению условий комфортности пребывания в библиотеке:	
1.1.	удобный режим работы библиотек	постоянно
1.2.	внимательное отношение персонала к пользователям (постоянно);	постоянно
1.3.	оперативное выполнение заявок пользователей (постоянно);	постоянно
1.4.	обучение работников в рамках республиканских и районных программ непрерывного образования библиотекарей. Аттестация.	постоянно
1.5.	замена светильников и старой мебели в сельских библиотеках, ре-	

	монтаж помещений в рамках	
1.6.	улучшение материально-технической базы	постоянно
1.7.	обновление выставок, стендов, наглядной информации	ежемесячно
1.8.	озеленение библиотеки и прилегающей территории	постоянно
1.9.	поддержка температурного режима в библиотеках (18-21° С), проветривание помещений.	постоянно
2.	Работа по увеличению перечня дополнительных услуг библиотеке:	
2.1.	проведение анализа деятельности по потребности дополнительных услуг в библиотеке	постоянно
2.2.	проведение семейных праздников в библиотеках	по заявкам
2.3.	чествование заслуженных людей предприятий и учреждений	по заявкам
2.4.	распространение издательской деятельности библиотек (составление, издание, распространение библиографической продукции, подготовка прейскуранта).	постоянно
3.	Работа по увеличению удобства пользования электронными ресурсами, предоставляемыми библиотекой:	
3.1.	подключение к ИНТЕРНЕТ по дорожной карте (1 библиотека в год)	в течение года
3.2.	организация свободного доступа к информации и электронным ресурсам	постоянно
3.3.	контроль за полнотой и содержанием электронных каталогов	постоянно
3.4.	оперативное отражение в каталогах новых материалов	постоянно
3.5.	обучение пользователей работе в электронном каталоге МБУ «Княжпогостская МЦБС»:	постоянно
3.6.	реклама и продвижение электронных каталогов (ресурсов).	постоянно
4.	Работа по обеспечению доступности помещений библиотеки для инвалидов	
4.1.	Переоборудование крыльца центральной межпоселенческой библиотеки для доступности инвалидов и других маломобильных групп населения в рамках программы Республики Коми «Доступная среда» на 2016-2020 годы	сентябрь 2017 г.
5.	Улучшение работы по размещению информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте о деятельности библиотек и предоставлении услуг	
5.1.	Размещение на сайте МБУ «Княжпогостская МЦБС» информации о материально – техническом обеспечении предоставления услуг и о планируемых мероприятиях	постоянно

Приложение № 4
к приказу отдела культуры
и спорта администрации
муниципального района «Княжпогостский»
от 29 августа 2017 г. 53-од

План мероприятий
по совершенствованию деятельности в МБУ «Княжпогостский
районный историко-краеведческий музей» на 2017-2018 годы

№№ пп	Мероприятие	Сроки
1.	Доступность и актуальность информации о деятельности, размещенной на территории музея	

1.1.	Разместить на сайте информацию: полное и сокращенное наименование музея, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы. Своевременно обновлять общую информацию о музее на сайте www.bus.gov.ru , сайте музея, информационных стендах. Размещать планы работы музея, отчеты, приказы	август 2017
1.2.	Обновить Перечень услуг, тарифов на платные услуги	по мере поступления
1.3.	Обновить информацию учреждения на сайте музея, на «Странице В Контакте»	по мере поступления
1.4.	Разработка и ведение книги отзывов и раздела «Отзывы» в сети Интернет	постоянно
1.5.	Доработка и размещение комплекса информации для посетителей в залах Музея.	I квартал
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. Материально-техническое обеспечение. Доступность услуг музея для инвалидов	
2.1.	Размещение/обновление перечня услуг, оказываемых музеем на сайте музея.	ежеквартально
2.2.	Размещение информации об установлении цен на услуги, оказываемые музеем, в т.ч. дополнительные	ежеквартально
2.3.	Информирование посетителей сайта, страницы «В Контакте» о результатах независимой оценки качества оказания услуг (создание и ведение раздела)	ежеквартально
2.4.	Проведение опросов посетителей на предмет удовлетворенности комфортностью пребывания в музее. Анализ результатов опросов об уровне комфортности пребывания с целью улучшения условий.	ежеквартально
2.5.	Оснащенность техническими средствами, оборудованием, местами для посетителей, в соответствии с установленными нормативами, санитарными нормами; наличие для доступности получения услуги людям с ограниченными возможностями	постоянно
2.6.	Размещение информации о едином дне посещения на безвозмездной основе льготными категориями граждан экспозиций, выставок, иных платных мероприятий Музея	постоянно
2.7.	Размещение виртуальных экспонатов, фотоснимков, документов из фондов музея на странице «В Контакте» Доступ к электронным базам данных музея.	постоянно
2.8.	Обеспечение безопасности для посетителей музея: наличие охраны, медицинской аптечки, специалистов, владеющих навыками оказания доврачебной помощи и т.д. (Приказ МК РФ №288 от 25.02.2015 г.)	постоянно
2.9.	Разработать анкету для инвалидов с целью проведения регулярного мониторинга удовлетворенности качеством оказываемых услуг	4 кв.2017 г.
2.10	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) . -Постоянное поддержание чистоты и порядка во всех экспозиционных и выставочных помещениях и территории музея и филиала. -На регулярной основе обновлять мебель и оборудование в местах приема посетителей	постоянно

	- Транспортная и пешая доступность организации культуры - Приобретение нового оборудования (офисного, выставочного, фондового)	
2.11	Создание музейной среды на территории музея (входная группа-оформление и т.д.), проведение работ по благоустройству и озеленению музея	3 кв.2017 г.
3.	Дополнительные услуги и доступность их получения	
3.1.	Проведение опросов посетителей на предмет удовлетворенности наличием дополнительных услуг (проведение мастер-классов, выездных экскурсий, фотосъемки). Анализ результатов опросов с целью разработки и внедрения дополнительных услуг.	постоянно
4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми музеем	
4.1.	Проведение опросов посетителей на предмет электронными сервисами: удовлетворенности графиком работы объектов музея. Анализ на основе результата опросов с целью корректировки (по возможности) графика работы.	постоянно
5.	Удобство графика работы музея. Соблюдение режима работы и сроков предоставления услуг.	
5.1	Проведение опросов посетителей на предмет соблюдения графика и режима работы и соблюдения заявленных сроков предоставления услуг. Анализ результатов опросов посетителей с целью соблюдения режима и сроков предоставления услуг.	в течение года
6.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея	
6.1	Проведение опросов посетителей на предмет удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и компетентностью персонала. Анализ на основе результата опросов посетителей.	в течение года
6.2.	Проведение инструктажа с сотрудниками на предмет улучшения качества оказания услуг	в течение года
6.2	Ведение раздела сайта (Страницы «ВКонтакте») «Отзывы»	постоянно
7.	Удовлетворенность качеством оказания услуг. Удовлетворенность полнотой информации об учреждении в сети Интернет.	
7.1	Проведение регулярного внутреннего контроля качества оказания услуг на основе данных независимой оценки качества оказания услуг.	ежеквартально
7.2	Размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг на сайте (сайт www.bus.gov.ru), сайт учреждения, страница «ВКонтакте»).	ежеквартально
7.3	Доработка «Правил посещения музея» и размещение на официальном сайте, на объектах Музея.	постоянно
7.4	Проведение анкетирования, опросов посетителей (в т.ч. в сети Интернет) по удовлетворенности качеством оказания услуг (в т.ч. в рамках акций: «День музеев», «Ночь в музее», «Ночь искусств», Дни открытых дверей). Не менее 150 человек в год.	Ежеквартально
7.5.	Регулярное размещение информации об учреждении, плане финансово-хозяйственной деятельности, выполнении муниципального задания, контрольных мероприятиях, проведении независимой оценки качества оказания услуг на сайте Минфина bus.gov.ru	постоянно
7.6.	Регулярное размещение информации о временных выставках на сай-	постоянно

	те музея, странице «ВКонтакте», стендах во входной зоне музея, информационном стенде вне Музея.	
	Размещение годового отчета о работе музея на странице «В Контакте».	
7.7.	Размещение отзывов, объявлений, переписки с посетителями сайта в сети Интернет.	
7.8.	Наличие независимой системы подсчета посетителей сайта (Страницы ВКонтакте) в автоматическом режиме. Бесплатность, доступность информации на сайте.	Постоянно
		постоянно
7.9.	Разработка новых экскурсий (выездных, пешеходных) в т.ч. по г. Емва.	3 кв. 2017 г.
7.10.	Улучшение качества проведения экскурсий, мероприятий (проведение аттестации персонала, повышение квалификации, оперативное рассмотрение всех замечания и предложения от посетителей, которые касаются качества проведения экскурсий, применение мер морального и материального стимулирования сотрудников)	постоянно
7.11	Разнообразие экспозиций музея: - Поиск дополнительных возможностей для расширения экспозиционных площадей. - Проведение работы по обновлению постоянных экспозиций в музее и филиале (1 раз в 5 лет). - Ежегодно строительство до 5-6 новых выставок. - Оборудование выставочного зала большей площади для большего числа посетителей.	постоянно
8.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов (буклетов, брошюр)	
8.1	Проведение регулярного внутреннего контроля качества полиграфических материалов на основе данных независимой оценки качества оказания услуг (анкеты, опросы посетителей).	постоянно
8.2.	Проведение индивидуальной беседы с посетителями в процессе приобретения им полиграфической продукции	постоянно

Приложение № 5
к приказу отдела культуры
и спорта администрации
муниципального района «Княжпогостский»
от 29 августа 2017 г. 53-од

План МАУ «Княжпогостский ЦНК»
по улучшению качества работы на 2017 г. и план мероприятий
по совершенствованию деятельности учреждения на 2017-2018 гг.

№	Мероприятие	Сроки
---	-------------	-------

1.	Доступность и актуальность информации о деятельности, размещенной на территории ЦНК	
1.1.	Размещение: полное и сокращенное наименование ЦНК, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы. Своевременно обновлять общую информацию о ЦНК информационных стендах, на сайте bus.gov.ru. Размещение планов ЦНК, отчетов, приказов	сентябрь 2017
1.2.	Обновление Перечня услуг, тарифов на платные услуги	по мере поступления
1.3.	Обновление информации учреждения на «Странице «В Контакте»	по мере поступления
1.4.	Разработка и ведение книги отзывов и раздела «Отзывы» в сети Интернет	постоянно
1.5.	Доработка и размещение комплекса информации для посетителей в фойе ЦНК.	III квартал
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. Материально-техническое обеспечение. Доступность услуг ЦНК для инвалидов	
2.1.	Размещение/обновление перечня услуг, оказываемых ЦНК на странице «В Контакте».	ежеквартально
2.2.	Размещение информации об установлении цен на услуги, оказываемые ЦНК, в т.ч. дополнительные	ежеквартально
2.3.	Информирование посетителей сайта, страницы «В Контакте» о результатах независимой оценки качества оказания услуг (создание и ведение раздела)	ежеквартально
2.4.	Проведение опросов посетителей на предмет удовлетворенности комфортностью пребывания в ЦНК. Анализ результатов опросов об уровне комфортности пребывания с целью улучшения условий.	ежеквартально
2.5.	Оснащенность техническими средствами, оборудованием, местами для посетителей, в соответствии с установленными нормативами, санитарными нормами; наличие для доступности получения услуги людям с ограниченными возможностями	постоянно
2.6.	Информации о едином дне посещения на безвозмездной основе льготными категориями граждан.	постоянно
2.7.	Обеспечение безопасности для посетителей ЦНК: наличие охраны, медицинской аптечки, специалистов, владеющих навыками оказания доврачебной помощи и т.д. (Приказ МК РФ №288 от 25.02.2015 г.)	постоянно
2.8.	Разработать анкету для инвалидов с целью проведения регулярного мониторинга удовлетворенности качеством оказываемых услуг	постоянно
2.9.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений). -Постоянное поддержание чистоты и порядка во всех помещениях и территории ЦНК. -На регулярной основе обновлять мебель и оборудование в местах приема посетителей - Транспортная и пешая доступность организации культуры - Приобретение нового оборудования (офисного, музыкального)	постоянно
2.10.	Создание национальной среды на территории ЦНК (входная группа-оформление и т.д.), проведение работ по благоустройству и озеленению.	постоянно

3.	Дополнительные услуги и доступность их получения	
3.1.	Анализ результатов опросов с целью разработки и внедрения дополнительных услуг.	3 кв.2017 г.
4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми ЦНК	
4.1.	Проведение опросов посетителей на предмет электронными сервисами, удовлетворенности графиком работы объектов ЦНК. Анализ на основе результата опросов с целью корректировки (по возможности) графика работы.	постоянно
	5.Удобство графика работы ЦНК. Соблюдение режима работы и сроков предоставления услуг.	
5.1	Проведение опросов посетителей на предмет соблюдения графика и режима работы и соблюдения заявленных сроков предоставления услуг. Анализ результатов опросов посетителей с целью соблюдения режима и сроков предоставления услуг.	постоянно
6.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ЦНК.	
6.1	Проведение опросов посетителей на предмет удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и компетентностью персонала. Анализ на основе результата опросов посетителей.	в течение года
6.2.	Проведение инструктажа с сотрудниками на предмет улучшения качества оказания услуг	в течение года
6.3.	Ведение раздела сайта (Страницы «ВКонтакте») «Отзывы»	в течение года
7.	Удовлетворенность качеством оказания услуг. Удовлетворенность полнотой информации об учреждении в сети Интернет	
7.1	Проведение регулярного внутреннего контроля качества оказания услуг на основе данных независимой оценки качества оказания услуг.	ежеквартально
7.2	Размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг на сайте (сайт bus.gov.ru , сайт учреждения, страница «ВКонтакте»).	постоянно
7.3	Проведение анкетирования, опросов посетителей, (в т.ч. в сети Интернет)по удовлетворенности качеством оказания услуг.	постоянно
7.4.	Регулярное размещение информации об учреждении, плане финансово-хозяйственной деятельности, выполнении муниципального задания, контрольных мероприятиях, проведении независимой оценки качества оказания услуг на сайте Минфина bus.gov.ru	ежеквартально
7.5.	Регулярное размещение информации, годового отчета о работе ЦНК на странице «В Контакте».	постоянно
7.6.	Размещение отзывов, объявлений, переписки с посетителями сайта в сети Интернет. Наличие независимой системы подсчета посетителей сайта (Страницы ВКонтакте) в автоматическом режиме. Бесплатность, доступность информации на сайте.	постоянно
7.7.	Улучшение качества проведения мероприятий (проведение аттестации персонала, повышение квалификации, оперативное рассмотрение всех замечания и предложения от посетителей, которые касаются качества проведения мероприятий, применение мер морального и материального стимулирования сотрудников)	4 кв.2017 г.
8.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов (буклетов, брошюр).	
8.1.	Проведение регулярного внутреннего контроля качества полиграфических материалов на основе данных независимой оценки качества оказания услуг (анкеты, опросы посетителей).	постоянно

8.2	Проведение индивидуальной беседы с посетителями в процессе приобретения им полиграфической продукции	постоянно
-----	--	-----------

План мероприятий по совершенствованию деятельности учреждения
на 2017-2018 гг.

	Наименование мероприятий	Сроки исполнения
1.	Проведение информационной и организационной работы с органами исполнительной власти, общественными организациями, по облагораживанию дворовой территории при ЦНК, установки «Скамьи примирения», скульптурной композиции «Дружба народов».	2018 г.
2.	Проведение работы по привлечению и созданию новых национальных объединений, автономий. Ведение с ними диалога, изучение проведение национальных традиций.	2017-2018 гг.
3.	Привлечение в ЦНК детей и подростков с целью проведения досуговых мероприятий и кружков. Увеличение дополнительных услуг путем создания новых кружков для различных аудиторий	2018 г.
4.	Рассмотреть возможность расширения ассортимента дополнительных платных услуг для посетителей ЦНК. (выставки-продажи самодеятельного творчества)	2018 г.
5.	Организовать проведения внутренних обучающих семинаров для сотрудников ЦНК по теме: «Актуальные вопросы деятельности культурно-досугового учреждения»	2018 г.
6.	Завершение работы по размещению информации на официальном сайте учреждения	4 кв. 2017-2018 г.г.