



Министерство культуры, туризма  
и архивного дела Республики Коми

Коми Республикаса культура, туризм  
да архив удж министерство

№ 471-09

г. Сыктывкар

«30» 11 2020 г.

Об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания  
услуг организациями культуры в 2020 году

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Принять к сведению результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Коми в 2020 году (приложения 1-4).
2. Руководителям государственных учреждений согласно приложениям 1-2 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 5), в срок до 1 февраля 2021 г. разработать планы мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг на 2021 год (далее - Планы);
  - разместить Планы на официальных сайтах государственных учреждений в срок до 8 февраля 2021 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:
  - 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 5), в срок до 1 февраля 2021 г. организовать работу по формированию Планов на

2021 год соответствующими муниципальными учреждениями согласно приложениям 1-4 к настоящему приказу;

- разместить разработанные Планы на официальных сайтах администраций муниципальных образований и муниципальных учреждений в срок до 8 февраля 2021 года и обеспечить их выполнение;

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

4. Рекомендовать Министерству физической культуры и спорта Республики Коми:

- 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 5), в срок до 1 февраля 2021 г. организовать работу по формированию Плана на 2021 год ГБУ РК «Музей олимпийской чемпионки Раисы Сметаниной» согласно приложению 4 к настоящему приказу;

- разместить разработанный План на официальном сайте ГБУ РК «Музей олимпийской чемпионки Раисы Сметаниной» в срок до 8 февраля 2021 года и обеспечить его выполнение;

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

5. 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 учреждений культуры Республики Коми  
по уровню качества условий оказания услуг  
по итогам проведения в отношении них независимой оценки качества  
условий оказания услуг в 2020 году**

Максимально возможный суммарный балл для каждого учреждения составляет 100  
баллов. № п/п в таблице соответствует месту в рейтинге учреждений одного типа.

**Государственные библиотеки**

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарный балл учреждения
1.	ГБУ РК «Специальная библиотека для слепых Республики Коми им. Луи Брайля»	95,45
2.	ГБУ РК «Национальная детская библиотека Республики Коми имени С.Я. Маршака»	91,85
3.	ГБУ РК «Юношеская библиотека Республики Коми»	88,26

**Муниципальные библиотеки**

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарный балл учреждения
1.	МБУК «Вуктыльская центральная библиотека»	93,75
2.	МБУ «Кнжепогостская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	91,09
3.	МБУ «Усть-Вымская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	90,62
4.	МУ «Корткеросская централизованная библиотечная система»	89,06
5.	МБУ «Централизованная библиотечная система» (МО МР «Усть-Цилемский»)	76,14

**Рейтинг учреждений культуры Республики Коми  
по уровню качества условий оказания услуг  
по итогам проведения в отношении них независимой оценки качества  
условий оказания услуг в 2020 году**

Максимально возможный суммарный балл для каждого учреждения составляет 100 баллов. № п/п в таблице соответствует месту в рейтинге учреждений одного типа.

**Учреждения типа «Прочие»**

**Государственные учреждения**

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарный балл учреждения
1.	ГАУ РК «Центр культурных инициатив «Югор»	90,62
2.	ГАУ РК «Коми республиканская филармония»	89,79
3.	АУ РК «Комикиноидеопрокат»	87,67
4.	ГАУ РК «Центр народного творчества и повышения квалификации»	86,42
5.	ГБУ РК «Республиканский Дом творчества»	85,12

1.	ГБУ РК «Республиканский Дом творчества»	85,12
2.	ГБУ РК «Республиканский Дом творчества»	85,12
3.	ГБУ РК «Республиканский Дом творчества»	85,12
4.	ГБУ РК «Республиканский Дом творчества»	85,12
5.	ГБУ РК «Республиканский Дом творчества»	85,12

**Муниципальные учреждения**

Согласно результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году в Республике Коми в рейтинге учреждений культуры по уровню качества условий оказания услуг по итогам проведения в отношении них независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году

2020 г.

Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми

**Рейтинг учреждений культуры Республики Коми  
по уровню качества условий оказания услуг  
по итогам проведения в отношении них независимой оценки качества  
условий оказания услуг в 2020 году**

Максимально возможный суммарный балл для каждого учреждения составляет 100 баллов. № п/п в таблице соответствует месту в рейтинге учреждений одного типа.

**Культурно-досуговые учреждения**

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарный балл учреждения
1.	МАУ «Этнокультурный парк «Бызовая» (МО МР «Печора»)	94,46
2.	МБУ «Клубно-спортивный комплекс, г. Вуктыл	93,24
3.	МБУ «Микуньский городской Дом культуры»	90,86
4.	МАУ «Княжпогостский Центр национальных культур»	90,00
5.	МБУК «Усть-Куломский Районный Дом культуры»	89,48
6.	МБУ «Межпоселенческий культурный центр муниципального района «Сосногорск»	89,38
7.	МУ «Объединенный центр народной культуры» муниципального образования городского округа «Ухта»	87,68
8.	МБУК «Ижемская межпоселенческая клубная система»	83,83
9.	МБУК «Центр творчества и досуга «Йолога» (МО ГО «Воркута»)	83,04
10.	МБУ «Жешартский Дом культуры «Дружба»	82,85
11.	МБУ «Районный центр культуры, досуга и кино» (МО МР «Усть-Цилемский»)	81,26
12.	МБУ «Усть-Вымский Дом культуры им. Г.П. Лыткиной»	73,37
13.	МБУ «Корткеросский центр культуры и досуга»	72,35

**Рейтинг учреждений культуры Республики Коми  
по уровню качества условий оказания услуг  
по итогам проведения в отношении них независимой оценки качества  
условий оказания услуг в 2020 году**

Максимально возможный суммарный балл для каждого учреждения составляет 100 баллов. № п/п в таблице соответствует месту в рейтинге учреждений одного типа.

**Государственные музеи**

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарный балл учреждения
1.	ГБУ РК «Музей олимпийской чемпионки Раисы Сметанной»	86,28

**Муниципальные музеи**

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарный балл учреждения
1.	МБУ «Печорский историко-краеведческий музей»	92,83
2.	МБУ «Историко-краеведческий мемориальный музей муниципального образования муниципального района «Сосногорск»	92,79
3.	МБУК «Ижемский районный историко-краеведческий музей»	91,91
4.	МБУ «Усть-Цилемский историко-мемориальный музей А.В. Журавского»	88,89
5.	МБУ «Княжпогостский районный историко-краеведческий музей»	88,28

**Муниципальные библиотеки**

Рейтинг учреждений культуры Республики Коми по уровню качества условий оказания услуг по итогам проведения в отношении них независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году

30 ноября 2020 г.  
Министр культуры, туризма и архивного дела Республики Коми  
Ирина Александровна Сметанная

Приложение 5  
к приказу Министерства культуры, туризма и  
народного наследия Республики Кона  
№277-от от 20 ноября 2020 г.;  
Утверждено решением Общественного совета по НОК  
Протокол №2 от 20 ноября 2020 г.

Предложена Общественного совета по НОК по улучшению качества условий  
оказания услуг организациям культуры по итогам исследования оценки и в 2020 году

По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациям  
культуры в 2020 году Общественный совет по НОК рекомендует:

1. Государственным и муниципальным учреждениям культуры Республики Кона  
(далее - учреждения):

- По критерию «Открытость» состояние официального сайта и страници филиалов на  
официальном сайте учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства  
культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. №277/Об утверждении требований  
к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации  
культуры, размещенной на официальном сайте, уполномоченного федерального органа  
исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской  
Федерации, органа местного самоуправления и организации культуры в сети «Интернет».
- 2) Внести дополнительную информацию: ссылки на официальные страници  
социальной сети «ВКонтакте». Также в официальной группе в социальной сети  
«ВКонтакте» непосредственно юридического лица разместить ссылки на группы  
официального филиала в социальной сети «Соцзал». Принести в соответствие с  
официальным названием учреждения название группы в социальной сети.

- По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:  
1) Провести опрос среди посетителей учреждения предоставления по критерию  
требованиям: наличие конфернтной зоны отдыха (ожидания), наличие и доступность  
памятников культуры, доступность детской зоны, наличие и доступность  
санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды,  
увлажнителей воздуха и пр.); санитарное состояние помещений организации, возможность  
бронирования услуг/доступность залов на получение услуги (по телефону, с  
использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном  
посещении и пр.). Провести опрос среди посетителей по устранению недостатков.  
2) Провести опрос среди посетителей о способах улучшения комфортности  
предоставления административных процедур, когда проблема не может быть решена.

- По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

- 1) Провести опрос среди посетителей учреждения предоставления 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. Провести опрос  
инвалидов по устранению недостатков.
- 2) При возможности устранить недостатки предоставления  
формы решения проблем.

- в случае недоступности учреждения, организовать выездные мероприятия, которые  
могут проводиться на доступных территориях.

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

- По критерию «Удобство» условия оказания услуг:  
По всем организациям специализированным формам оказания услуг,  
дополнительное исследование среды получения услуги с целью определения, по каким  
причинам они не рекомендуются организациям другим пользователям, что могло бы  
способствовать их рекомендации, какие альтернативные формы доступа они  
рекомендуют и по какой причине.

2. Культурно-просветительным учреждениям:

МБУ «Живая история» Дем культуры «Дружба».

- 1) рассмотреть возможность создания официального сайта учреждения в соответствии с  
требованиями, утвержденными приказом Министерства культуры Российской  
Федерации № 277 от 20 февраля 2015 г. и №599 от 27 апреля 2018 г., а именно дополнить  
информацию о деятельности учреждения:
  - почтовый адрес организации;
  - схема проезда;
  - дата создания организации;
  - сведения об учреждении (уровне);
  - режиме работы организации;
  - графике работы организации;
  - адресе электронной почты;
  - наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалоб,  
предложений, получения консультации по оказываемым услугам;
  - наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»;
  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуги мнения о качестве  
оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
  - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг  
организацией;
  - информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о  
результатах деятельности учреждения;
  - копия устава;
  - сведения о государственной регистрации;
  - решение учреждения о создании и о назначении руководителя организации культуры;
  - копия лицензий, разрешений, актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо  
порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на  
услуги;
  - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в  
установленном законодательством Российской Федерации порядке, для бюджетной сметы  
(информация об объеме предоставляемых услуг);
  - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а  
также предложения об улучшении качества их деятельности;
  - план по улучшению качества работы организации;
- 2) рассмотреть возможность создания сайта и организации в едином информационном  
территории для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:
  - наличие сайтов хостинг-коллектор;
  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
  - дублирование на сайте, аудио и иной текстовой и графической информации; также,  
выполнение рельефно-точечным шрифтом Брайля;
  - возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг.



- наличие специализированных оборудования, помещений и персонала;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг судопроизводителя (телефонирование).

При отсутствии возможности реализации рекомендаций разработать альтернативные методы предоставления услуг инвалидам.

**МУ «Областной центр народной культуры муниципального образования городского округа «Ухта».**

- 1) рассмотреть возможность разработки официального сайта учреждения в соответствии с требованиями, утвержденными приказами Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20 февраля 2015 г. и №599 от 27 апреля 2018 г., а именно дополнить недостающей информацией:

- наличие специализированного оборудования, помещений и персонала;
  - наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»;
  - план по улучшению качества работы организации;
  - 2) рассмотреть возможность адаптации здания и прилегающей к нему территории для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:
  - оборудование входных групп пандусами или поручнями платформами;
  - наличие выделенных стоянок для леготранспортных средств инвалидов;
  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;
  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
  - возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг судопроизводителя (телефонирование).
- При отсутствии возможности реализации рекомендаций разработать альтернативные методы предоставления услуг инвалидам.

**МБУ «Районный центр культуры, досуга и кино» (МО МР «Усть-Ижмарский»).**

- 1) рассмотреть возможность разработки официального сайта учреждения в соответствии с требованиями, утвержденными приказами Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20 февраля 2015 г. и №599 от 27 апреля 2018 г., а именно дополнить недостающей информацией:

- наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»;
  - обеспечить техническую возможность выдачи информации по телефону услуг миссия о качестве оказания услуг (наличие вывески для опроса граждан или гиперссылка на сайт);
  - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организации;
  - наличие нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, или (тарифы) на услуги;
  - наличие плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
  - результаты плановой оценки качества оказания услуг организации культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
  - план по улучшению качества работы организации;
- 2) рассмотреть возможность адаптации здания и прилегающей к нему территории для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:
- наличие выделенных стоянок для леготранспортных средств инвалидов;
  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

- наличие специализированного оборудования, помещений и персонала;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг судопроизводителя (телефонирование).

При отсутствии возможности реализации рекомендаций разработать альтернативные методы предоставления услуг инвалидам.

**МБУК «Усть-Куломский Районный Дом культуры».**

- 1) рассмотреть возможность разработки официального сайта учреждения в соответствии с требованиями, утвержденными приказами Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20 февраля 2015 г. и №599 от 27 апреля 2018 г., а именно дополнить недостающей информацией:

- наличие специализированного оборудования, помещений и персонала;
  - наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»;
  - план по улучшению качества работы организации;
  - 2) рассмотреть возможность адаптации здания и прилегающей к нему территории для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:
  - наличие выделенных стоянок для леготранспортных средств инвалидов;
  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;
  - возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг судопроизводителя (телефонирование).
- При отсутствии возможности реализации рекомендаций разработать альтернативные методы предоставления услуг инвалидам.

**МБУК «Ижевский муниципальный клубный центр».**

- 1) рассмотреть возможность адаптации здания и прилегающей к нему территории для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:

- наличие выделенных стоянок для леготранспортных средств инвалидов;
  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;
  - возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг судопроизводителя (телефонирование).
- При отсутствии возможности реализации рекомендаций разработать альтернативные методы предоставления услуг инвалидам.

**МАУ «Кажингетский Центр национальных культур».**

- 1) рассмотреть возможность адаптации здания и прилегающей к нему территории для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:

- наличие выделенных стоянок для леготранспортных средств инвалидов;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;
- возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг судопроизводителя (телефонирование).







1) проработать официальный сайт учреждения в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20 февраля 2015 г. и №599 от 27 апреля 2018 г., а именно дополнить недостающей информацией;

- наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по платным услугам;

- наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»;

- решение вопроса о создании и о назначении руководителя оргкомитета культуры.

2) рассмотреть возможность адаптации здания для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:

- наличие основных средств-колясок;

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и тактильной информации;

- дублирование наплывшей, знаков и иной тактильной и графической информации знаков, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (телефонопереводчика).

Разработать альтернативные методы предоставления услуг инвалидам.

АУ РК «Комиссия по мониторингу».

1) рассмотреть возможность адаптации здания для людей с ограниченными возможностями, а именно обеспечить:

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

- дублирование наплывшей, знаков и иной тактильной и графической информации знаков, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Разработать альтернативные методы предоставления услуг инвалидам.