



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

М. Гнездииковский 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 историко-
архитектурный и этнографический
музей-заповедник «Кижь»

Е.В.Богдановой

« 25 » 02 2016 № 508-05-04

на № _____ от « _____ » _____

Уважаемая Елена Викторовна!

Департамент культурного наследия Минкультуры России направляет для учета в работе «Результаты независимой оценки качества (условий) услуг организациями культуры в 2015 году», утвержденные Протоколом от 09.12.2015 заседания Общественного совета при Минкультуры России.

Просим Вас обеспечить размещение на сайте музея планов мероприятий, проводимых в Вашем учреждении.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

И.о. директора
Департамента культурного наследия

Ю.А.Евтюхин

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный историко-архитектурный и этнографический музей-заповедник «Кижи»
Общий балл на 07.12.2015:82,94

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	3,80
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,00
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,58
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	4,33
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	3,80
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	3,80
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	6,08
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	3,92
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	3,80
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,50

Пункт приказа №2515	Показатель	Единица измерения	Балл
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,42
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	5,58
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,50
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	5,58
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,67
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	4,56
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	3,42
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	1,60