

**Независимая оценка качества
работы
Муниципального народного музея
истории Пермского района**

Независимая оценка качества работы государственных и муниципальных учреждений культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

В целях реализации Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» Министерством культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края (далее – Федеральный закон, Министерство) разработан план проведения независимой оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений культуры.

Приказом Министерства культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края от 28.04.2014 № СЭД-27-01-09-149, утверждено положение об Общественном совете при Министерстве, который наделен полномочиями по привлечению граждан и общественных организаций к проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры Пермского края.

В соответствии с Федеральным законом, органы местного самоуправления формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований, с участием общественных организаций, и утверждают положение о них.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности общественного совета размещается органом местного самоуправления, при котором он создан, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Независимая оценка проводится в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры на территории муниципального образования Пермского края. Краевые

государственные учреждения, находящиеся на территории муниципальных образований, также подлежат независимой оценке, но при этом рейтинг по государственным и муниципальным учреждениям будет составлен отдельно. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере культуры, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций для проведения независимой оценки и формирования рейтингов в Общественные советы муниципальных образований Пермского края.

| Приложение 1. Перечень критериев по независимой оценке качества работы учреждений культуры Пермского края | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------|---|---|---|---|--------------|--------------|--|-----------------------|
| Бюджет № п./п. | Критерии показателей работы | Баллы для оценки | | | | | Сумма баллов | Средний балл | Значимость показателя для оценки качества услуги | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | Высокое значение | Не высокая значимость |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1. Оценка комфортности зданий и помещений учреждений культуры: | | | | | | | | | | |
| 1.1. | Место расположения и транспортная доступность | | | | | | | | | |
| | А) для г.Перми | | | | | | | | | |
| | • близость транспортных маршрутов | | | | | | | | | |
| | • возможность уехать в отдаленные микрорайоны после спектакля | | | | | | | | | |
| | • наличие парковки (бесплатной/платной) | | | | | | | | | |
| | Б) для иных населенных пунктов | | | | | | | | | |
| | • наличие регулярного транспортного сообщения | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | |
| | • наличие дорог с твердым покрытием | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | |
| | • шаговая доступность в пределах поселения | - | - | - | | | - | - | | |
| 1.2. | Состояние прилегающей территории: | | | | | | | | | |
| | • степень озеленения | 4 | 4 | 4 | | | 12 | 3 | | |
| | • наличие мест отдыха (обеспечение местами отдыха, кафе, наличие скамеек, урн, зон отдыха для детей и др.) | 2 | 3 | 1 | | | 6 | 2 | | |
| | • освещение прилегающей территории | 4 | 4 | 4 | | | 12 | 4 | | |
| 1.3. | Общее состояние помещений учреждения | | | | | | | | | |
| | • аварийное состояние | - | - | - | | | - | - | | |
| | • требует капитального ремонта | - | - | - | | | - | - | | |
| | • требует косметического ремонта | - | - | - | | | - | - | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|--|----|-----|--|--|
| | • удовлетворительное | | | | | | | | | |
| | • образцовое (не нуждается в косметическом ремонте, устранении неполадок; те, на которые надо ровняться) | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | |
| 1.4. Доступность помещений для людей с ограниченными возможностями | | | | | | | | | | |
| | • наличие пандусов на входе и внутри помещений | 3 | 3 | 3 | | | 9 | 3 | | |
| | • наличие специальных кресел | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 1 | | |
| | • специальное оборудование туалетных комнат для инвалидов | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 1 | | |
| 1.5. Оснащение и комфортность объектов культуры | | | | | | | | | | |
| | • наличие гардероба и удобство его расположения | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | |
| | • оформление общих помещений и залов (наличие диванов или скамеек, зеркал, цветов, др.) | 3 | 5 | 4 | | | 12 | 4 | | |
| | •наличие мест торговли /аренды сопутствующими товарами | 4 | 4 | 4 | | | 12 | 4 | | |
| | •уровень освещенности помещений и залов | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | |
| | •наличие информационных стендов | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | |
| 1.6. Безопасность помещения | | | | | | | | | | |
| | •наличие и состояние пожарных выходов и планов эвакуации | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | |
| | •наличие указателей путей эвакуации | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | |
| 1.7. Состояние мест обслуживания питанием посетителей объектов культуры | | | | | | | | | | |
| | •количество точек общего питания | 2 | 3 | 4 | | | 9 | 3 | | |
| | •наличие графика обслуживания/часов работы | 5 | 5 | 4 | | | 14 | 4,6 | | |
| | •оснащение мест для посетителей с детьми | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 1 | | |
| | •уровень оснащения и оборудования мест питания | 5 | 3 | 4 | | | 12 | 4 | | |
| | •доступность мест общего питания для маломобильных групп | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 1 | | |
| | • качество ассортимента | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | |
| | •наличие ассортимента для детских категорий | 3 | 4 | 4 | | | 11 | 3,6 | | |

| | | | | | | | | | | |
|------|--|---|---|---|--|--|----|-----|--|--|
| | посетителей | | | | | | | | | |
| 1.8. | Наличие санитарных помещений (туалета), количество мест в нем, обеспеченность всеми необходимыми элементами и их доступность для посетителей | 4 | 5 | 4 | | | 13 | 4,3 | | |

2. Характеристика сотрудников

2.1. Квалификационная и компетентностная характеристика сотрудников учреждения культуры

| | | | | | | | | | | |
|------|--|---------------------|---|--------|--|--|----|-----|----------------|--|
| | • доля сотрудников, имеющих профильное образование и квалификацию | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 1 | 17% -1 человек | |
| | • доля сотрудников, прошедших повышение квалификации за истекшие 5 лет | 2 | 2 | 2 | | | 6 | 2 | 10% | |
| | • позитивные отзывы посетителей деятельности сотрудников учреждения (за текущий год) | Нет – 0 Есть – 1 | | 0 1 | | | | | | |
| 2.2. | Доля сотрудников учреждения, занятого на одном мероприятии | 4 | 4 | 3 | | | 11 | 3,6 | 1/2 | |
| 2.3. | Имеется ли практика проведения встреч с посетителями по качеству обслуживания | 2 | 4 | 3 | | | 9 | 3 | | |

3. Ценовая и билетная политика учреждения культуры

| | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|--|----|---|---|--|
| | • Средняя стоимость билетов | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 30 рублей (взрослый); Билет экскурсионный 50 рублей (взрослый) | |
| | • Средняя стоимость билетов на выездных мероприятиях | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 30 рублей | |

3.1. Наличие билетов для льготных категорий граждан:

| | | | | | | | | | | |
|--|--------------|---|---|---|--|--|----|---|-----------|--|
| | • дети | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 15 рублей | |
| | • студенты | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 15 рублей | |
| | • пенсионеры | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 15 рублей | |
| | • инвалиды | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 15 рублей | |

| | | | | | | | | | | | |
|------|--|---|---|---|--|--|----|-----|----------------|--|--|
| 3.2. | Наличие возможности бесплатного посещения для отдельных категорий | | | | | | | | | | |
| | •количество дней в месяц | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 4 раза в месяц | | |
| 3.3. | Система распространения билетов | | | | | | | | | | |
| | •состояние кассового зала, часы работы | - | - | - | | | - | - | | | |
| | •система распространителей билетов | - | - | - | | | - | - | Нет системы | | |
| 4. | Репертуарная / выставочная политика учреждения | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Периодичность обновления репертуара/выставок | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 2 раза в месяц | | |
| 4.2. | Наличие детского репертуара (спектаклей, выставок) | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | | |
| 4.3. | Организация и участие в фестивалях, массовых мероприятиях | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | | |
| 4.4. | Общее число участников фестивалей | Народный праздник «Покров день» Праздник «День села» Выездные мероприятия в СОШ Участие в Международной выставке декоративно-прикладного искусства, народных промыслов и ремесел, в ВДЦ «Пермская ярмарка» Участие в межрегиональная выставка «Антикварный салон . Мир увлечений», , в ВДЦ «Пермская ярмарка» Общее число участников фестивалей - 44 | | | | | | | | | |
| | •в том числе гостей из других городов | - | | | | | | | | | |
| 4.5. | Общее число посетителей | 20000 | | | | | | | | | |
| | •из них детей | 10000 | | | | | | | | | |
| 4.6. | Передвижные формы обслуживания населения (для музеев, театрально-концертных организаций, культурно-досуговых учреждений) | | | | | | | | | | |
| | • Кол-во выездных Мероприятий в МО края за год | Участие в Международной выставке декоративно-прикладного искусства, народных промыслов и ремесел, в ВДЦ «Пермская ярмарка» Участие в межрегиональная выставка «Антикварный салон . Мир увлечений», , в ВДЦ «Пермская ярмарка» | | | | | | | 2 | | |
| | •Кол-во обслуживаемых зрителей | 20000 | | | | | | | | | |
| 4.7. | Достижения и награды учреждения культуры за последний год | Не имеются за 2014 год | | | | | | | | | |
| 5. | Информационное обеспечение деятельности объектов культуры | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Используемые каналы доведения информации | | | | | | | | | | |
| | •ТВ | 3 | 4 | 3 | | | 10 | 3,3 | | | |
| | •радио | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 1 | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|------------|--|--|---|---|--|--|----|-----|-----------------|--|--|
| | неделю). | | | | | | | | | | |
| | Vk.com | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 20 публикаций | | |
| | Facebook.com | - | - | - | | | - | - | | | |
| | Livejournal.com | - | - | - | | | - | - | | | |
| | Twitter.com | - | - | - | | | - | - | | | |
| | другие | | | | | | | | | | |
| 6.8 | Наличие в учреждении Wi-fi и возможность доступа к нему гостей (для театров в холле) | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | | |
| 7 | Финансовые показатели работы учреждения | Поступления финансовых средств от предпринимательской деятельности, приносящей доход деятельности составляет 29800 рублей. | | | | | | | | | |
| | Средняя наполняемость зрительного зала в процентах | - нет показателя | | | | | | | | | |
| 7.1 | Привлечение дополнительных материальных и финансовых средств учреждением | | | | | | | | | | |
| | • За счет внебюджетных источников | Не было | | | | | | | | | |
| | • За счет благотворительной помощи | Не было | | | | | | | | | |
| | • За счет грантов и др. источников | 100000 рублей - грант от «Лукой Пермь» | | | | | | | | | |
| 8. | Механизмы взаимодействия с общественностью | | | | | | | | | | |
| | •Наличие и степень участия общественных советов в деятельности объектов культуры | 4 | 5 | 4 | | | 13 | 4,3 | | | |
| | •Деятельность Попечительских советов учреждений культуры | | | | | | | | Нет показателей | | |
| 8.1 | Взаимодействие с социальными партнерами: | | | | | | | | | | |
| | • Бизнеса • Муниципальными и бюджетными организациями • Взаимодействие с некоммерческими организациями | 4 | 5 | 4 | | | 9 | 3 | | | |
| 8.2 | Уровень партнерского взаимодействия с определенными целевыми группами | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | | |
| 9. | Оценка статусных позиций учреждения культуры в масштабах поселения, МО, региона, РФ, в мировом сообществе | | | | | | | | | | |
| | включенность объекта культуры в туристические путеводители/гиды | Есть – 1 б. | | | | | | | 1 | | |

| | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|--|--|---|--|
| | музыкальных, театральных и этнокультурных фестивалей; в рейтинги музейных и художественных собраний, выставок (с приложением подтверждающих документов) | | | | | | | | |
| | участие в международных, федеральных и региональных конкурсах | нет участия – 0 б.; участие в муниципальных конкурсах – 1 б.; участие в региональных конкурсах – 2 б.; участие в федеральных конкурсах – 3 б.; участие в региональных и федеральных конкурсах – 4 б.; участие в международных конкурсах – 5 б. | | | | | | 1 | |
| | рецензии в масс-медиа и специализированных изданиях(с приложением подтверждающих документов) | Нет – 0 б. | | | | | | 0 | |

МУЗЕИ

| | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---|------|---|---|--|--|----|---|------|
| 1. Оценка фондов/экспозиции | | | | | | | | | |
| 1.1 | Число предметов основного фонда на конец года; | 3974 | | | | | | | |
| 1.2 | Из них экспонировалось в течение года; | 971 | | | | | | | |
| 1.3 | Из них требуют реставрации. | 50 | | | | | | | |
| 1.4 | Наличие электронного каталога | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | |
| 1.5 | Число музейных предметов, внесенных в электронный каталог | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 4368 |
| 1.6 | Из них доступны в сети Интернет | | | | | | | | |
| 1.7 | Количество аудиоэкскурсий | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 1 | |
| | В том числе на иностранных языках | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 1 | |
| 1.8 | Наличие информационных листов к экспонатам | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | |
| | В том числе на иностранных языках | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 1 | |
| 2. Выставочная деятельность | | | | | | | | | |
| 2.1 | Число выставок | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 7 |
| 2. | Из них открытых в отчетном году | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 3 |

| | | | | | | | | | | |
|------|--|---|---|---|--|--|----|---|---|--|
| 2.3 | Проведены в музее с привлечением других фондов | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 2 | |
| 2.4 | Проведены в не музея (Пермский край) | 5 | 3 | 4 | | | 12 | 4 | 2 | |
| 2.5 | Проведены в не музея(за рубежом) | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 1 | | |
| 3. | Научно-просветительская работа. | | | | | | | | | |
| 3.1. | Число дней в году, открытых для посещения | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 122 | |
| 3.2. | Число разработанных экскурсий; | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 78 | |
| 3.3. | Число массовых мероприятий музея | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 8 | |
| | В том числе выездных | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 8 | |
| 4. | Численность посещений | | | | | | | | | |
| 4.1. | Число посещений всего | 4 | 4 | 4 | | | 12 | 4 | 5582 за 1-ое полугод ие 2014 года | |
| 4.2. | Число индивидуальных посещений выставок и экспозиций | | | | | | | | 471 | |
| 4.3. | Из них посетителей льготных категорий | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 400 | |
| 4.4 | Число экскурсионных посещений | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 5282 | |
| 4.5 | из них лицам в возрасте до 18 лет | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | 5111 | |
| 5. | Использование Интернет-технологий в деятельности объектов культуры, включая Wi-fi (например, наличие специализированных приложений для смартфонов и планшетов) | 5 | 5 | 5 | | | 15 | 5 | | |

Общее число показателей -82.

Средний балл оценки - 312

**Итог обработки анкет посетителей Муниципального народного музея
истории Пермского района, для проведения оценки качества
предоставления услуг учреждением культуры.**

В опросе участвовали 100 человек

1. а) постоянных посетителей;-60 человек
б) бывают время от времени; -20 человек
в) были впервые.-20 человек
2. Сегодня понравилось в музее?
Да-100 человек
Нет – 0 человек
Затрудняюсь ответить – 0 человек
3. Комфортно находиться в музее?
Да -100 человек
Не совсем- 0 человек
Нет- 0 человек
4. Цена на билет, оценка
а) справедливая;-60 человек
б) завышенная-0 человек
в) заниженная; -15 человек
г) посещение должно быть бесплатным-25 человек
5. Планы посещения этого учреждения культуры снова?
а) да, обязательно; 30 человек
б) да, если будет новое мероприятие (экспозиция, представление) -50 человек
в) да, если представится случай;-20 человек
г) не знаю; -0 человек
д) нет -0 человек
6. В анкете участвовали:
Мужчин -30 человек
Женщин- 70 человек
7. Возраст участников анкетирования:
- менее 20 лет -20 человек
- от 20 до 40 лет -30 человек
- от 40 до 60 лет - 30 человек
- более 60 лет - 20 человек
8. Образование участников анкетирования:
- Среднее образование (общее, среднее специальное) -30 человек
- Высшее образование - 35 человек
- Обучаюсь в школе -20 человек
- Обучаюсь в ВУЗе -15 человек