



Видеоконференция
26 мая 2020 года

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2020 году

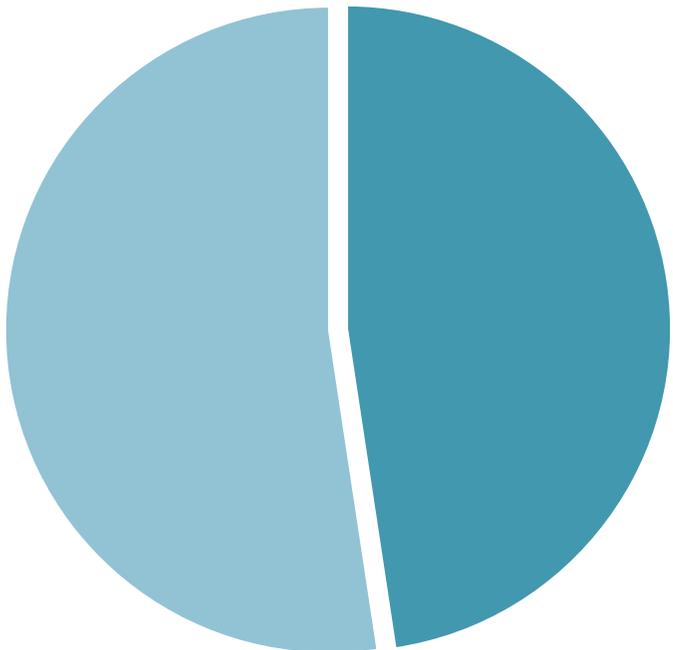
в рамках государственного контракта
№ 3/13-20 от 31.03.2020

Ведущий: Руководитель направления НОК
ООО «Интеллект-Ресурс» Петухов Роман Вадимович



Количество организаций культуры, в отношении которых проводится НОК в 2020 году - 63

Учреждения, попавшие в перечень на проведение НОК Минкультуры России впервые (33)



Учреждения, попавшие в перечень на проведение НОК Минкультуры России не первый раз (30)

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг

quality.mkrf.ru



№ п/п	Критерий	Показатель
1.1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах , перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами
1.2.		Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг
1.3		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг

quality.mkrf.ru



№ п/п	Критерий	Показатель
2.1.	Комфортность условий предоставления услуг	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг
2.2.		Время ожидания предоставления услуги – для Культуры отсутствует
2.3.		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг

quality.mkrf.ru



№ п/п	Критерий	Показатель
3.1.	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
3.2.		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
3.3.		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг

quality.mkrf.ru



№ п/п	Критерий	Показатель
4.1.	Доброжелательность, вежливость работников организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)
4.2.		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию
4.3.		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг

quality.mkrf.ru



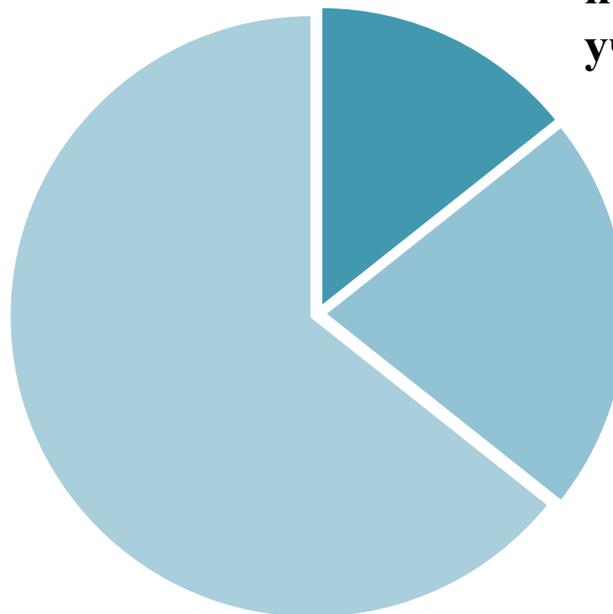
№ п/п	Критерий	Показатель
5.1.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым
5.2.		Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации
5.3.		Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

Источник информации по показателям НОК



**Всего: 5 критериев, в каждом по 3 показателя
(кроме показателя «время предоставления услуг»)**

**Источник информации по показателю: опрос потребителей услуг
(9 показателей)**

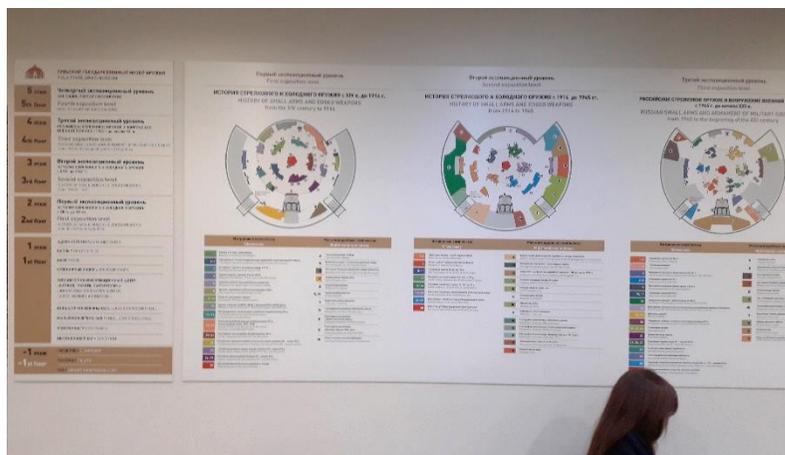


**Источник информации по показателю: официальный сайт учреждения и информационные стенды в помещении
(2 показателя)**

**Источник информации по показателю: изучение условий при личном посещении проверяющего
(3 показателя)**

Личное посещение учреждений для внесения баллов по показателям: 1.1, 2.1, 3.1, 3.2

quality.mkrf.ru



**Фиксация условий оказания
услуг с последующим
внесением результатов в
Единую АИС независимой
оценки качества**





О СИСТЕМЕ

ОЦЕНКА УСЛУГ

РЕЙТИНГИ

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ



Оценка качества услуг учреждений культуры

Горячая линия +7 (965) 575-39-60
ПН-ПТ 07:00-16:00 (МСК)



НАЙДИТЕ
учреждение культуры для оценки



ОЦЕНИТЕ
качество обслуживания по самым важным критериям



БУДЬТЕ В КУРСЕ
как будет меняться качество услуг

Добро пожаловать на Официальный сайт оценки условий предоставления услуг учреждений культуры!

Найти учреждение:

Введите название учреждения



Музеи



Театры



Цирки



Библиотеки



Филармонии



Все учреждения



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Техническая поддержка
+7 (965) 575-39-60
anorakurs@icloud.com

АИС НОК учреждений культуры

quality.mkrf.ru



**Ссылки на
нормативно-
правовые
документы,
методику**

Оценка качества услуг учреждений культуры

Горячая линия +7 (965) 575-39-60
ПН-ПТ 07:00-16:00 (МСК)

Личный кабинет

ОЦЕНИТЕ
качество культуры для



ОЦЕНИТЕ
качество обслуживания по
самым важным критериям



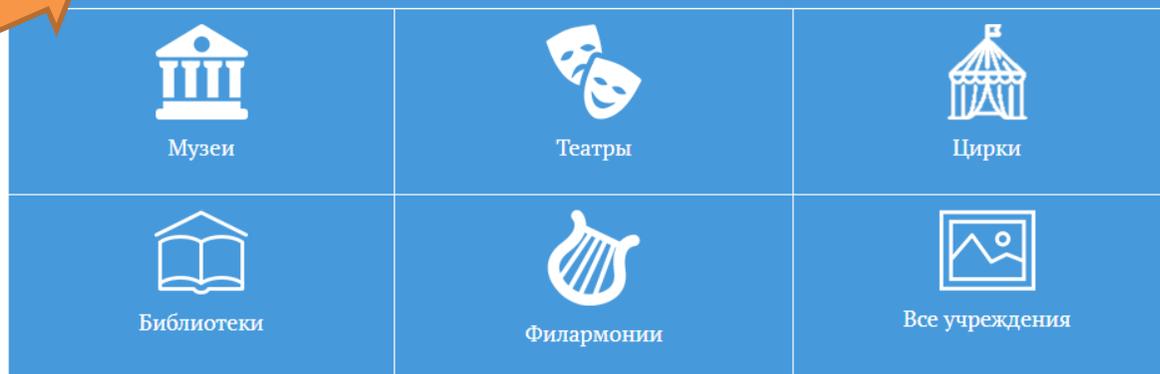
БУДЬТЕ В КУРСЕ
как будет меняться качество
услуг

Добро пожаловать на Официальный сайт оценки условий предоставления услуг учреждений культуры!

Найти учреждение:

Введите название учреждения

**Поиск
учреждения для
голосования**



**Телефон и
почта
технической
поддержки**



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Техническая поддержка
+7 (965) 575-39-60
anorakurs@icloud.com

АИС НОК: Полезные ссылки

quality.mkrf.ru



О СИСТЕМЕ

ОЦЕНКА УСЛУГ

РЕЙТИНГИ

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ



Оценка качества услуг учреждений культуры

Горячая линия [+7 \(965\) 575-39-60](tel:+7(965)575-39-60)

ПН-ПТ 07:00-16:00 (МСК)

Полезные ссылки

Нормативно-правовые документы

Методические материалы

Общественный совет по проведению независимой оценки

Информация о результатах независимой оценки

Вопросы и ответы

Для входа в Систему

Почему я не могу войти?

Зачем мне вообще нужно регистрироваться?

Почему мне периодически приходится повторять ввод имени и пароля?

Я забыл (потерял) пароль!



**Методика
проведения НОК**



**Часто задаваемые
вопросы**



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Техническая поддержка

+7 (965) 575-39-60

anorakurs@icloud.com



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

ВЫЙТИ



Оценка качества услуг учреждений культуры

Горячая линия +7 (965) 575-39-60
ПН-ПТ 07:00-16:00 (МСК)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ТУЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ ОРУЖИЯ"

Общая информация об учреждении

[Подробнее](#)

Полное наименование

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ТУЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ ОРУЖИЯ"

Сокращенное наименование

ФГБУК ТГМО

Адрес

300002, Тульская обл, Тула г, Октябрьская ул, ДОМ 2

ИНН

7107021101

Должность руководителя

директор

Руководитель

Калугина Надежда Ивановна

Телефон

7-4872-311930

Сайт

museum-arms.ru

email

tgmo@tula.net

Муниципальное образование

-нет данных-

ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

СОКРАЩЕННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ
ФГБУК ТГМО

АДРЕС

300002, Тульская обл, Тула г,
Октябрьская ул, ДОМ 2

ИНН

7107021101

ДИРЕКТОР

Калугина Надежда Ивановна

САЙТ

museum-arms.ru

EMAIL

tgmo@tula.net

ТЕКУЩИЙ РЕЙТИНГ

98

максимальный балл: 100

54 анкеты

[Подробнее о методике расчета](#)

2015	2016	2017
98 /100	98 /100	158 /160

Блок общей информации

Рейтинг для учреждений, подлежащих НОК в текущем периоде

Редактирование информации

АИС НОК: Личный кабинет

quality.mkrf.ru



email

tgmo@tula.net

Муниципальное образование

-нет данных-

Общая информация на сайте bus.gov.ru опубликована: 25.04.2019

Расчёт оценки

[Подробнее](#)

I. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	100	Подробнее
II. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	100	Подробнее
III. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	90	Подробнее
IV. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	99	Подробнее
V. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100	Подробнее

Источник	Количество оценок	Дата последней оценки
Интернет	10	2020-05-16
Личный опрос	44	2019-12-04

[Экспорт в Excel](#)

2015	2016	2017
98 /100	98 /100	158 /160

Файлы для скачивания:

- [Образец объявления](#)
- [Руководство пользователя](#)
- [Презентация системы](#)
- [Описание системы](#)
- [Настройка виджета](#)

Код виджета для сайта

```
<iframe width="450" height="
frameborder="no" scrolling="no"
src="http://quality.mkrf.ru/widget.p
hp?
orgid=0366100000044&bgcolor=4597de&b
```

О том как изменить цвет, шрифт, ориентацию виджета Вы можете прочитать в файле "Настройки виджета".

Текст электронного письма

Уважаемые посетители!
Просим вас принять участие в оценке деятельности учреждения.
Это не займет больше двух минут.
Ваше мнение очень важно для нас, и поможет нам стать лучше!
Спасибо!
Для оценки предлагаем перейти по ссылке:
<http://quality.mkrf.ru/mar>

[Баннеры для сайта](#)

Блок расчета
текущего
рейтинга по 5
критериям

Количество
оценок по
различным
источникам

Код виджета для
вставки на
официальный сайт

Код баннера для
вставки на
официальный сайт



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Техническая поддержка
+7 (965) 575-39-60
anorakurs@icloud.com



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

ВЫЙТИ



Оценка качества услуг учреждений культуры

Горячая линия +7 (965) 575-39-60
ПН-ПТ 07:00-16:00 (МСК)

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Соловецкий государственный историко-архитектурный и природный музей-заповедник"

Общая информация об учреждении

[Подробнее](#)

Полное наименование

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Соловецкий государственный историко-архитектурный и природный музей-заповедник"

Сокращенное наименование

Соловецкий музей-заповедник

Адрес

164070, Архангельская обл, Соловецкий р-н, Соловецкий п

ИНН

2901062729

Должность руководителя

директор

Руководитель

Шутов Владимир Викторович

Телефон

7-81835-90281

Сайт

<http://www.solovky.ru/>

email

museum@solovky.ru

Муниципальное образование

ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

СОКРАЩЕННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ

Соловецкий музей-заповедник

АДРЕС

164070, Архангельская обл, Соловецкий р-н, Соловецкий п

ИНН

2901062729

ДИРЕКТОР

Шутов Владимир Викторович

САЙТ

<http://www.solovky.ru/>

EMAIL

museum@solovky.ru

[Подробнее о методике расчета](#)

2015	2016	2017
57 /100	78 /100	135 /160

Файлы для скачивания:

- [Образец объявления](#)
- [Руководство пользователя](#)
- [Презентация системы](#)
- [Описание системы](#)
- [Настройка виджета](#)

Блок общей информации

Редактирование информации

Отсутствует рейтинг без оценок в 2020 году



Оценка качества услуг учреждений культуры

Горячая линия [+7 \(965\) 575-39-60](tel:+79655753960)
ПН-ПТ 07:00-16:00 (МСК)

Оценка
доступна всем
посетителям
АИС НОК

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ТУЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ ОРУЖИЯ"

Когда вам была предоставлена услуга?

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

- НЕТ
- ДА

2. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

3. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?

4. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, кассы)?

ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

КРАТКОЕ НАИМЕНОВАНИЕ
ФГБУК ТТМО

АДРЕС
300002, Тульская обл, Тула г,
Октябрьская ул, ДОМ 2

ИНН
7107021101

ДИРЕКТОР
Калугина Надежда Ивановна

ТЕЛЕФОН
7-4872-311930

САЙТ
museum-arms.ru

EMAIL
tgmo@tula.net

ТЕКУЩИЙ РЕЙТИНГ

98

максимальный балл: 100

54 анкеты

[Подробнее о методике расчета](#)

2015 2016 2017

[98 / 100](#) [98 / 100](#) [158 / 160](#)

Вопросы в
соответствии с
действующей
методикой

АИС НОК: Оценка качества

quality.mkrf.ru



кассы)?

6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

7. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис)?

8. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

9. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; навигацией внутри организации)?

10. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

11. Сообщите пожалуйста ваш пол:

12. Укажите пожалуйста ваш возраст:

Комментарии/пожелания:

2015	2016	2017
98/100	98/100	158/160

**Обязательный
ввод кода с
картинки
(CAPTCHA)**



Введите код с картинки и электронную почту для подтверждения подлинности оценок



**Ввод электронной
почты (не копирование,
а именно ввод)**



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Техническая поддержка
+7 (965) 575-39-60
anorakurs@icloud.com



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

+7 (965) 575-39-60
anorakurs@icloud.com