

ИНН 7106003340, КПП 710601001 - ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ "ТУЛЬСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ТЕАТР ЮНОГО
ЗРИТЕЛЯ"

Пункт приказа №2515	Показатель	Единица измерения	Балл	
1	Открытость и доступность информации об учреждении культуры (от 0 до 19)		19,0	
1.1	полное и сокращенное наименование учреждения;	от 0 до 5 баллов	5	1
	почтовый адрес, схема проезда;			1
	адрес электронной почты;			1
	структура организации культуры;			1
	сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы;			1
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения, включающая разделы:	от 0 до 7 баллов	7	
	Общая информация об учреждении;			1
	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;			1
	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;			1
	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;			1
	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;			1
	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;			1
	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год			1
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	7	7
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)		38	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений):	от 0 до 5 баллов	5	5
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением;	от 0 до 5 баллов	2	1
	Ограничения по ассортименту услуг;			0
	Ограничения по потребителям услуг;			0
	Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением;			0
	Услуги, предоставляемые на платной основе;			0,5
	Стоимость услуг;			0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0			
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта;	от 0 до 5 баллов	5	0,5

	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта;			0,5
	Наличие независимой системы учета посещений сайта;			0,5
	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта			0,5
	Наличие встроеной системы контекстного поиска по сайту			0,5
	Бесплатность, доступность информации на сайте			0,5
	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте			0,5
	Дата и время размещения информации			0,5
	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации			1
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	5	5
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	5	5
2.7	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог	от 0 до 5 баллов	2	0
	Онлайн-регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов			1
	Электронная очередь/электронная запись в учреждение			1
	Виртуальные экскурсии по организации культуры			0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	5	5
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	9	9
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)			10
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	5	5
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	5	5
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (от 0 до 14)			12,5
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	7	7
4.2	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения	от 0 до 7 баллов	5,5	0,5
	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения			1
	Режим, график работы учреждения			1
	Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная)			1
	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения			2

	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)			0
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 6)			6
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	6	
	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждения культуры (или виджет на сайте учреждения)			1
	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждения			1
	Информационные сообщения о проведении независимой оценки			1
	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения			1
	Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения			1
	План по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения			1
	ИТОГО:			85,5

Рекомендовать учреждению по результатам независимой оценки:

1. Предусмотреть:

- мероприятия, направленные на повышение уровня комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений);
- расширение спектра дополнительных услуг;
- совершенствование процедуры покупки (бронирования) билетов;
- развитие/расширение электронных сервисов учреждения;
- проведение в течение отчетного периода анкетирования, опросов населения, в т. ч. дистанционные, о качестве оказания услуг для получения информации и общественного мнения о работе учреждения в целом.