

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ  
ПО ПРОВЕДЕНИЮ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ  
ПРИ МИНКУЛЬТУРЫ РОССИИ**

Минкультуры России

22 декабря 2016 года

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Минкультуры России в соответствии с Федеральным законом № 256 от 21.07.2016 «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» направляет результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, проведенной в 2016 году, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

Приложение: на 300 л. в 1 экз.

Заместитель председателя Общественного совета  
по проведению независимой оценки  
качества оказания услуг организациями  
культуры при Минкультуры России

 О.В.Иванов

Министерство культуры Российской Федерации		
департамент Управления		
делами		
25	12	2016 г.
16-46222		

*сборка в Трикаском № 1146 от  
26.12.16*

17. Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический центральный театр кукол имени С.В. Образцова»  
Общий балл на 30.10.2016: 84,4

№ п/п	Показатель	Наименование информационного объекта (требования)	Максимальный, балл	Балл
1	<b>I. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>			
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	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
		Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		Адрес электронной почты	1	1
		Структура организации культуры	1	1
		Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
		Итого:	5	5
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Общая информация об учреждении	1	1
		Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
		Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1
		Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1
		Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1
		Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
		Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	0
		Итого:	7	6
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	Изучение мнения получателя услуг	7	6,3
	Итого по критерию:		19	17,3
2	<b>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидений, гардероб, чистота помещений)	Изучение мнения получателя услуг	5	4,5
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	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
		Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
		Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5
		Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
		Ограничения по потребителям услуг	0,5	0,5
		Стоимость оказываемых услуг	0,5	0,5
		Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Итого:	5	4,5		
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
		Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
		Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5

	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	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
		Дата и время размещения информации	0,5	0,5
		Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
		Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
		Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	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	1
Итого:		5	4,5	
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театральные мероприятия, аудиогид)	Изучение мнения получателя услуг	8	6,5
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	5	4,3
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог	2	2
		Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
		Онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
		Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
Итого:		5	3	
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Изучение мнения получателя услуг	5	4,5
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	Изучение мнения получателя услуг	9	7,8
Итого по критерию:		47	39,6	
3	III. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	7	6,3
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Изучение мнения получателя услуг	7	6,2
Итого по критерию:		14	12,5	
4	IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	7	6,5
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных	1	0,5

	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	мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры		
		Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
		Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
		Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
		Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
		Режим, график работы организации культуры	1	1
Итого:		7	5,5	
Итого по критерию:		14	12	
5	V. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
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	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
		Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	1
		Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
		Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
		Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1
Итого по критерию:		6	3	
Итоговый балл:		100	84,4	

Учреждению рекомендуется:

Разместить на официальном сайте виртуальные экскурсии по организации культуры и добавить возможность онлайн бронирования билетов.

Разместить на официальном сайте методику и результаты проведения независимой оценки качества.

Добавить на официальном сайте раздел с онлайн консультантом.