

ИНН 7103518414, КПП 710301001 - МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ТУЛЬСКОЕ КОНЦЕРТНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ"

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)		42,5	
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	4	1
	Ограничения по ассортименту услуг;			0
	Ограничения по потребителям услуг;			0
	Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением;			1
	Услуги, предоставляемые на платной основе;			0,5
	Стоимость услуг;			0,5
	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения			1
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта;	от 0 до 5 баллов	4,5	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 встроенной системы контекстного поиска по сайту			0
	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	8	8
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	2
	Онлайн-регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов			0
	Электронная очередь/электронная запись в учреждение			0
	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)			14
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	7	7
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	7	7
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (от 0 до 14)			11,5
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	4,5	0,5
	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения			1
	Режим, график работы учреждения			0
	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)			5
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	5	
	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			0
	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:			92,0

Рекомендовать учреждению по результатам независимой оценки:

1. Активизировать работу по информированию о проводимых учреждением мероприятиях.
2. Предусмотреть:
 - проведение семинаров с работниками учреждения по вопросу улучшения качества обслуживания населения, курсы повышения квалификации;
 - 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;
 - организацию новых творческих групп, кружков по интересам;
 - 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.