**Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и предложения об улучшении качества их деятельности**

## (утверждены протоколом заседания Общественного совета при Минкультуры России

## от 09.12.2015№ 4)

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический Большой театр России»

Общий балл на 07.12.2015: 52,74

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,64 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7,00 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 3,43 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 3,43 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,64 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 3,64 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 3,43 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 3,43 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 5,00 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 3,43 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 3,43 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 3,43 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 3,43 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 3,43 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 5,33 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 4,37 |

Учреждению рекомендуется: не реже, чем 1 раз в месяц проверять актуальность размещённой информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации. Не реже, чем 1 раз в два месяца проводить тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации из различных браузеров и мобильных ОС. При проведении работ по модернизации сайта учесть, что доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации должна быть обеспечена не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта.

Осуществить размещение актуальной информации о выполнении государственного задания и отчет о результатах деятельности организации культуры. Внести в регламент изменения документов о выполнении государственного задания и формировании отчета о результатах деятельности организации культуры обязательное требование о размещении изменений в разумные сроки на сайте учреждения и официальном сайте bas.gov.ru.

До 01.04.16 проверить наличие размещенного перечня услуг предоставляемых учреждением на официальном сайте и при его отсутствии или недостаточной информативности произвести актуализацию. В срок до 15.05.16 проверить размещение информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан. Не реже, чем 1 раз в два месяца проверять доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан не более чем в два перехода с главной страницы официального сайта организации.

 Разработать и разместить раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг» и обеспечить доступ чем 2 переходами по сайту. Раскрыть информацию независимой системы учета посещений сайта.

 В срок до 01.04.16 на главной странице официального сайта организации в контенте указать ссылку на возможность покупки или бронирования билета в электронном виде (наличие материалов (каталогов и аудио-визуальных материалов в электронном виде или возможности записи в очередь в электронном виде виде).

 В срок до 01.04.16 провести серию мероприятий по адаптации сайтов и сервисов учреждения к использованию современными устройствами и браузерами. В срок до 01.07.16 разместить пошаговую инструкцию использования электронных сервисов.

 Не реже чем 1 раз в полгода проводить детальное изучение мнения получателей услуг (желательно по различным целевым группам получателей (дети, пенсионеры, и т.п.)) об удобстве графика работы учреждения, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.

 В срок до 01.07.16 организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организаций культуры по коммуникабельности с посетителями. В срок до 01.04.16 сформировать график аттестации сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет умения бесконфликтного общения.

 В срок до 15.04.16 проверить, а при отсутствии разместить информацию (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты) на официальном сайте организации. В срок до 01.04.16 обеспечить доступность информации (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты), не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта. В срок до 01.05.16 сформировать раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения.

В срок до 01.05.16 разместить информацию на официальном сайте организации, о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг в организации. В срок до 01.06.16 сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждении представить его учредителю и разместить его на официальном сайте учреждения.

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический Мариинский театр»

Общий балл на 07.12.2015: **68,57**

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 2,53 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 0,00 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 6,26 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,31 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 2,53 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 2,53 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 6,27 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 3,57 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 3,70 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,48 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 7,09 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,15 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 6,38 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,04 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 3,70 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 3,03 |

Учреждению рекомендуется: Не реже, чем 1 раз в месяц проверять актуальность размещённой информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации. Не реже, чем 1 раз в два месяца проводить тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации из различных браузеров и мобильных ОС. При проведении работ по модернизации сайта учесть, что доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации должна быть обеспечена не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта.

Осуществить размещение актуальной информации о выполнении государственного задания и отчет о результатах деятельности организации культуры. Внести в регламент изменения документов о выполнении государственного задания и формировании отчета о результатах деятельности организации культуры обязательное требование о размещении изменений в разумные сроки на сайте учреждения и официальном сайте bas.gov.ru.

До 01.04.16 проверить наличие размещенного перечня услуг предоставляемых учреждением на официальном сайте и при его отсутствии или недостаточной информативности произвести актуализацию. В срок до 15.05.16 проверить размещение информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан. Не реже, чем 1 раз в два месяца проверять доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан не более чем в два перехода с главной страницы официального сайта организации.

 Разработать и разместить раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг» и обеспечить доступ чем 2 переходами по сайту. Раскрыть информацию независимой системы учета посещений сайта.

 В срок до 01.04.16 на главной странице официального сайта организации в контенте указать ссылку на возможность покупки или бронирования билета в электронном виде (наличие материалов (каталогов и аудио-визуальных материалов в электронном виде или возможности записи в очередь в электронном виде виде).

 В срок до 01.04.16 провести серию мероприятий по адаптации сайтов и сервисов учреждения к использованию современными устройствами и браузерами. В срок до 01.07.16 разместить пошаговую инструкцию использования электронных сервисов.

 Не реже чем 1 раз в полгода проводить детальное изучение мнения получателей услуг (желательно по различным целевым группам получателей (дети, пенсионеры, и т.п.)) об удобстве графика работы учреждения, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.

 В срок до 01.07.16 организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организаций культуры по коммуникабельности с посетителями. В срок до 01.04.16 сформировать график аттестации сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет умения бесконфликтного общения.

 В срок до 15.04.16 проверить, а при отсутствии разместить информацию (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты) на официальном сайте организации. В срок до 01.04.16 обеспечить доступность информации (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты), не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта. В срок до 01.05.16 сформировать раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения.

В срок до 01.05.16 разместить информацию на официальном сайте организации, о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг в организации. В срок до 01.06.16 сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждении представить его учредителю и разместить его на официальном сайте учреждения.

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Новосибирский государственный академический театр оперы и балета»

Общий балл на 07.12.2015: **78,85**

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,74 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 2,10 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 7,00 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 5,00 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,74 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 3,74 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 4,08 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 5,00 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 5,00 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,08 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 6,12 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,12 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 6,12 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7,00 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 5,50 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 4,50 |

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский государственный академический театр оперы и балета»

Общий балл на 07.12.2015: **73,93**

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 2,99 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7,00 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 5,31 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,05 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 2,99 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 2,99 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 5,42 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,16 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 2,99 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,03 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 6,91 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5,75 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 5,64 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5,73 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 4,39 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 3,59 |

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Московский государственный академический Камерный музыкальный театр имени Б.А. Покровского»

Общий балл на 07.12.2015: **79,87**

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,73 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 3,78 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 6,22 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,49 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,73 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 3,73 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 6,12 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,79 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 3,73 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 3,98 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 7,75 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5,61 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 5,92 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,32 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 5,48 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 4,48 |

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический Малый театр России»

Общий балл на 07.12.2015: 64,93

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 1,93 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 2,21 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 5,88 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,31 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 1,93 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 1,93 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 6,27 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,35 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 1,93 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,08 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 7,15 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,19 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 5,77 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5,85 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 2,83 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 2,32 |

Учреждению рекомендуется: Не реже, чем 1 раз в месяц проверять актуальность размещённой информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации. Не реже, чем 1 раз в два месяца проводить тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации из различных браузеров и мобильных ОС. При проведении работ по модернизации сайта учесть, что доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации должна быть обеспечена не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта.

Осуществить размещение актуальной информации о выполнении государственного задания и отчет о результатах деятельности организации культуры. Внести в регламент изменения документов о выполнении государственного задания и формировании отчета о результатах деятельности организации культуры обязательное требование о размещении изменений в разумные сроки на сайте учреждения и официальном сайте bas.gov.ru.

До 01.04.16 проверить наличие размещенного перечня услуг предоставляемых учреждением на официальном сайте и при его отсутствии или недостаточной информативности произвести актуализацию. В срок до 15.05.16 проверить размещение информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан. Не реже, чем 1 раз в два месяца проверять доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан не более чем в два перехода с главной страницы официального сайта организации.

 Разработать и разместить раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг» и обеспечить доступ чем 2 переходами по сайту. Раскрыть информацию независимой системы учета посещений сайта.

 В срок до 01.04.16 на главной странице официального сайта организации в контенте указать ссылку на возможность покупки или бронирования билета в электронном виде (наличие материалов (каталогов и аудио-визуальных материалов в электронном виде или возможности записи в очередь в электронном виде виде).

 В срок до 01.04.16 провести серию мероприятий по адаптации сайтов и сервисов учреждения к использованию современными устройствами и браузерами. В срок до 01.07.16 разместить пошаговую инструкцию использования электронных сервисов.

 Не реже чем 1 раз в полгода проводить детальное изучение мнения получателей услуг (желательно по различным целевым группам получателей (дети, пенсионеры, и т.п.)) об удобстве графика работы учреждения, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.

 В срок до 01.07.16 организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организаций культуры по коммуникабельности с посетителями. В срок до 01.04.16 сформировать график аттестации сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет умения бесконфликтного общения.

 В срок до 15.04.16 проверить, а при отсутствии разместить информацию (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты) на официальном сайте организации. В срок до 01.04.16 обеспечить доступность информации (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты), не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта. В срок до 01.05.16 сформировать раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения.

В срок до 01.05.16 разместить информацию на официальном сайте организации, о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг в организации. В срок до 01.06.16 сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждении представить его учредителю и разместить его на официальном сайте учреждения.

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Московский Художественный академический театр имени А.П. Чехова»

Общий балл 07.12.2015: 72,54

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 2,02 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,83 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 6,57 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,43 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 2,02 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 2,02 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 6,29 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,55 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 2,02 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,16 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 7,73 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,43 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 5,86 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,23  |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 2,96 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 2,42 |

 Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Московский Художественный академический театр имени М. Горького»

Общий балл на 07.12.2015: 81,7

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 4,06 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 2,10 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 6,13 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,54 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 4,06 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 4,06 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 6,50 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,65 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 4,06 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,17 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 7,79 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,44 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 5,94 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов |  6,38 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 5,95 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 4,87 |

 Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Российский государственный академический театр драмы им. А.С. Пушкина (Александринский)»

Общий балл на 07.12.2015: 79,8

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,61 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7,00 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 5,79 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,36 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,61  |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 3,61 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 6,43 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,21 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 3,61 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 3,57 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 7,21 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5,71 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 5,29 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,15 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 5,30 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 4,34 |

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Российский государственный академический Большой драматический театр имени Г.А. Товстоногова»

Общий балл на 07.12.2015: 71,64

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 2,10 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 3,57 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 6,39 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,67 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 2,10 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 2,10 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 6,93 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,42 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 2,10 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,46 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 7,79 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,44 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 6,37 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,59 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 3,09 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 2,52 |

 Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Академический Малый драматический театр – Театр Европы»

Общий балл на 07.12.2015: 83,95

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,70 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,90 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 6,62 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,38 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,70 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 3,70 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 6,33 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,92 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 3,70 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,31 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 7,83 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,69 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 5,23 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,08 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 5,42 |
| **5**  | **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 | от 0 до 6 баллов | 4,44 |

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический театр имени Евгения Вахтангова»

Общий балл на 07.12.2015: 91,93

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 4,79 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7,00 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 6,39 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,49 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 4,79 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 4,79 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 6,69 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,32 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 4,79 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,46 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 7,76 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,30 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 6,22 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,38  |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 7,02 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 5,74 |

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Российский государственный академический молодежный театр»

Общий балл на 07.12.2015: 84,42

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,73 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 4,29 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 6,82 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,70 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,73 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 3,73 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 7,16 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,85 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 3,73 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,21 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 8,32 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,52 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 5,98 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,70  |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 5,47 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 4,48 |

 Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Российский государственный театр «Сатирикон» имени Аркадия Райкина»

Общий балл на 07.12.2015: 78,67

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,64 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 4,90 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 5,71 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,07 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,64 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 3,64 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 5,86 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,50 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 3,64 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,07 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 7,14 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,57 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 5,79 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5,79  |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 5,34 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 4,37 |

 Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный театр наций»

Общий балл на 07.12.2015: 73,17

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 2,68 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,46 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 5,53 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,13 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 2,68 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 2,68 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 5,82 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,18 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 2,68 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,31 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 6,53 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,04 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 6,04 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,26  |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 3,93 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 3,22 |

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Российский государственный академический театр драмы имени Федора Волкова»

Общий балл на 07.12.2015: 70,22

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,47 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 2,10 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 5,29 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 3,71 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,47 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 3,47 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 5,43 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,57 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 3,47 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 3,57 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 5,14 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5,57 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 5,43 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,29  |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 5,08 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 4,16 |

 Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический центральный театр кукол имени С.В. Образцова»

Общий балл на 07.12.2015: 68,34

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 2,18 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 0,00 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 6,43 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,41 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 2,18 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 2,18 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 6,82 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,41 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 3,19 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,33 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 7,77 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,27 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 6,14 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,23  |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 3,19 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 2,61 |

Учреждению рекомендуется: Не реже, чем 1 раз в месяц проверять актуальность размещённой информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации. Не реже, чем 1 раз в два месяца проводить тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации из различных браузеров и мобильных ОС. При проведении работ по модернизации сайта учесть, что доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации должна быть обеспечена не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта.

Осуществить размещение актуальной информации о выполнении государственного задания и отчет о результатах деятельности организации культуры. Внести в регламент изменения документов о выполнении государственного задания и формировании отчета о результатах деятельности организации культуры обязательное требование о размещении изменений в разумные сроки на сайте учреждения и официальном сайте bas.gov.ru.

До 01.04.16 проверить наличие размещенного перечня услуг предоставляемых учреждением на официальном сайте и при его отсутствии или недостаточной информативности произвести актуализацию. В срок до 15.05.16 проверить размещение информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан. Не реже, чем 1 раз в два месяца проверять доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан не более чем в два перехода с главной страницы официального сайта организации.

 Разработать и разместить раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг» и обеспечить доступ чем 2 переходами по сайту. Раскрыть информацию независимой системы учета посещений сайта.

 В срок до 01.04.16 на главной странице официального сайта организации в контенте указать ссылку на возможность покупки или бронирования билета в электронном виде (наличие материалов (каталогов и аудио-визуальных материалов в электронном виде или возможности записи в очередь в электронном виде виде).

 В срок до 01.04.16 провести серию мероприятий по адаптации сайтов и сервисов учреждения к использованию современными устройствами и браузерами. В срок до 01.07.16 разместить пошаговую инструкцию использования электронных сервисов.

 Не реже чем 1 раз в полгода проводить детальное изучение мнения получателей услуг (желательно по различным целевым группам получателей (дети, пенсионеры, и т.п.)) об удобстве графика работы учреждения, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.

 В срок до 01.07.16 организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организаций культуры по коммуникабельности с посетителями. В срок до 01.04.16 сформировать график аттестации сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет умения бесконфликтного общения.

 В срок до 15.04.16 проверить, а при отсутствии разместить информацию (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты) на официальном сайте организации. В срок до 01.04.16 обеспечить доступность информации (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты), не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта. В срок до 01.05.16 сформировать раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения.

В срок до 01.05.16 разместить информацию на официальном сайте организации, о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг в организации. В срок до 01.06.16 сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждении представить его учредителю и разместить его на официальном сайте учреждения.

 Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный Пушкинский театральный центр в Санкт-Петербурге»

Общий балл на 07.12.2015: 87.63

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,77 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5,78 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | 6,88 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,88 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,77 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 3,77 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 6,57 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,88 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 3,77 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,88 |
| 2.9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) |

 | от 0 до 9 баллов | 8,63 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,88 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 6,25 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,88  |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 5,52 |
| **5** | **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 | от 0 до 6 баллов | 4,52 |

**Материалы условий проведения оценки культурно-досуговых организаций.**

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Московская государственная академическая филармония»

Общий балл на 07.12.2015: 85.03

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 4,25 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 5,89 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,29 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 4,25 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 4,25 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,31 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 4,25 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 3,91 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,08 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,26 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 6,23 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4,46 |
| 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 | 5,10 |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | 6,20 |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 8,30 |

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Санкт-Петербургская академическая филармония им. Д.Д. Шостаковича»

Общий балл на 07.12.2015: 81.58

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,68 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 4,9 |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 6,28 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,47 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,68 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 3,68 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,42 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 3,68 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,33 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,08 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,33 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 5,39 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4,47 |
| 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 | 4,41 |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | 7,31 |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 8,47 |

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Северо-Кавказская государственная филармония им. В.И.Сафонова»

Общий балл на 07.12.2015 80.16

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,22 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 5,81 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,50 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 3,22 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 3,22 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,44 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 3,22 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 3,81 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,00 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,19 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 4,72 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4,38 |
| 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 | 3,86 |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | 7,63 |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 8,94 |

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Дом музыки»

Общий балл на 07.12.2015: 61,02

| **п/п №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Балл** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 0,94 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 0 |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | **7** |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,8 |
| 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 | от 0 до 5 баллов | 0,94 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности 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 | от 0 до 5 баллов | 0,94 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,2 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | 0,94 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | 4,6 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5,8 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,8 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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 | от 0 до 7 баллов | 1,38 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4,6 |
| 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 | 1,13 |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | 7,75 |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 9,2 |

Учреждению рекомендуется: Не реже, чем 1 раз в месяц проверять актуальность размещённой информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации. Не реже, чем 1 раз в два месяца проводить тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации из различных браузеров и мобильных ОС. При проведении работ по модернизации сайта учесть, что доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте организации должна быть обеспечена не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта.

До 01.04.16 проверить наличие размещенного перечня услуг предоставляемых учреждением на официальном сайте и при его отсутствии или недостаточной информативности произвести актуализацию. В срок до 15.05.16 проверить размещение информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан. Не реже, чем 1 раз в два месяца проверять доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан не более чем в два перехода с главной страницы официального сайта организации.

Разработать и разместить раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг» и обеспечить доступ чем 2 переходами по сайту. Раскрыть информацию независимой системы учета посещений сайта.

В срок до 01.04.16 на главной странице официального сайта организации в контенте указать ссылку на возможность покупки или бронирования билета в электронном виде (наличие материалов (каталогов и аудио-визуальных материалов в электронном виде или возможности записи в очередь в электронном виде виде).

Не реже чем 1 раз в полгода проводить детальное изучение мнения получателей услуг (желательно по различным целевым группам получателей (дети, пенсионеры, и т.п.)) об удобстве графика работы учреждения, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.

В срок до 01.07.16 организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организаций культуры по коммуникабельности с посетителями. В срок до 01.04.16 сформировать график аттестации сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет умения бесконфликтного общения.

В срок до 15.04.16 проверить, а при отсутствии разместить информацию (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты) на официальном сайте организации. В срок до 01.04.16 обеспечить доступность информации (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты), не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта. В срок до 01.05.16 сформировать раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения.

В срок до 01.05.16 разместить информацию на официальном сайте организации, о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг в организации. В срок до 01.06.16 сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждении представить его учредителю и разместить его на официальном сайте учреждения.