

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

Минкультуры России

22 декабря 2016 года

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Минкультуры России в соответствии с Федеральным законом № 256 от 21.07.2016 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» направляет результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, проведенной в 2016 году, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

Приложение: на 300 л. в 1 экз.

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

 О.В.Иванов

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

сборка в 3-х экземплярах № 1146 от
26.12.16

Информация

по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг
Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания
услуг организациями культуры при Министерстве культуры Российской Федерации
в 2016 году и предложения по улучшению качества их деятельности

Результаты независимой оценки качества услуг организаций культуры за 2016 год

Музеи

Учреждение	Оценка открытости	Оценка удовлетворенности потребителей	Общая оценка
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Всероссийское музейное объединение "Государственная Третьяковская галерея"	31,5	47,5	79
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Всероссийский музей А.С. Пушкина"	27	49	76
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Всероссийский художественный научно-реставрационный центр имени академика И.Э. Грабаря"	25,5	47,9	73,4
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный мемориальный и природный музей-заповедник А.Н. Островского "Щелыково"	35,5	49,7	85,2
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный историко-мемориальный музей-заповедник "Родина В.И. Ленина"	33,5	51,5	85
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный исторический музей"	34	47,4	81,4
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный Владимиро-Суздальский историко-архитектурный и художественный музей-заповедник"	31	49,7	80,7
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный научно-исследовательский музей архитектуры имени А.В. Щусева"	31	49,6	80,6
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный историко-культурный музей-заповедник "Московский Кремль"	28,5	51,2	79,7
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный военно-исторический музей-заповедник "Прохоровское поле"	28	51,5	79,5
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный исторический музей-заповедник "Горки Ленинские"	30	49,3	79,3
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный военно-исторический и природный музей-заповедник "Куликово поле"	26,5	52,5	79
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный музей искусства народов Востока"	32,5	45,8	78,3
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный мемориальный историко-художественный и природный музей-заповедник В.Д. Поленова"	24,5	53,6	78,1
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный художественно-архитектурный дворцово-парковый музей-заповедник "Царское Село"	27,5	49,9	77,4
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный музей изобразительных искусств имени А.С. Пушкина"	30	47,2	77,2
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный центральный театральный музей имени А.А. Бахрушина"	26	51,2	77,2

Учреждение	Оценка открытости	Оценка удовлетворенности потребителей	Общая оценка
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный Русский музей"	31,5	45,5	77
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный мемориальный музей Б.Ш. Окуджавы"	26	49,5	75,5
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный музей-заповедник "Петергоф"	31,5	43,8	75,3
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный историко-культурный и природный музей-заповедник А.С. Грибоедова "Хмелита"	25	50,3	75,3
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный музей истории религии"	28	46,9	74,9
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный центр современного искусства"	23,5	51,3	74,8
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный Эрмитаж"	22	50,4	72,4
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный Лермонтовский музей-заповедник "Тарханы"	26	46	72
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный музей Л.Н. Толстого"	21,5	49,2	70,7
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный Ростово-Ярославский архитектурно-художественный музей-заповедник"	21,5	46,8	68,3
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Музей Мирового океана"	32,5	51,4	83,9
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Музей Московского Художественного академического театра"	8,5	52,4	60,9
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Научно-исследовательский музей при Российской академии художеств"	23	50,2	73,2
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Политехнический музей"	29,5	46,9	76,4
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российский этнографический музей"	27	46,3	73,3
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Рязанский историко-архитектурный музей-заповедник"	28	47,5	75,5
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Центральный музей древнерусской культуры и искусства имени Андрея Рублева"	20	49,2	69,2
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Архангельский государственный музей деревянного зодчества и народного искусства «Малые Корелы»	31,5	51,6	83,1
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийское музейное объединение музыкальной культуры имени М.И. Глинки»	35	55,5	90,5
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийский музей декоративно-прикладного и народного искусства»	29	47,2	76,2
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийский историко-этнографический музей»	22,5	51,7	74,2
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный центральный музей современной истории России»	23,5	47,7	71,2
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей-заповедник М.А. Шолохова»	34,5	54,6	89,1
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный историко-архитектурный и этнографический музей-заповедник «Кижки»	36,5	52,4	88,9
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник «Александровская слобода»	33,5	49,2	82,7
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей политической истории России»	29,5	53,1	82,6

Учреждение	Оценка открытости	Оценка удовлетворенности потребителей	Общая оценка
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный историко-художественный и литературный Музей-заповедник «Абрамцево»	33,5	48,5	82
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный мемориальный и природный музей-заповедник И.С. Тургенева «Спасское-Лутовиново»	26,5	55,3	81,8
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей истории космонавтики имени К.Э. Циолковского»	32	49,2	81,2
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный литературный музей»	30,5	49,9	80,4
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей героической обороны и освобождения Севастополя»	28,5	51	79,5
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный историко-мемориальный музей-заповедник «Сталинградская битва»	29	48,9	77,9
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный мемориальный историко-литературный и природно-ландшафтный музей-заповедник А.С. Пушкина «Михайловское»	26,5	51,4	77,9
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный историко-археологический музей-заповедник «Херсонес Таврический»	28,5	49,1	77,6
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей-усадьба «Остафьево» - «Русский Парнас»	25	50,1	75,1
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный Бородинский военно-исторический музей-заповедник»	25	49,3	74,3
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный центральный музей кино»	24	49,5	73,5
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музейно-выставочный центр «РОСИЗО»	25	47,2	72,2
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музейно-выставочный центр РОСФОТО»	21	48,4	69,4
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей-усадьба «Архангельское»	24,5	44,3	68,8
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный мемориальный и природный заповедник "Музей-усадьба Л.Н. Толстого «Ясная Поляна»	19,5	48	67,5
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный историко-археологический музей-заповедник «Фанагория»	0	54,7	54,7
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Кирилло-Белозерский историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	35,5	50,5	86
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Новгородский государственный объединенный музей-заповедник»	33,25	49,4	82,65
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Саратовский государственный художественный музей имени А.Н. Радищева»	30,5	53,7	84,2
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Соловецкий государственный историко-архитектурный и природный музей-заповедник»	28,5	49,9	78,4
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Тульский государственный музей оружия»	40	57,6	97,6
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Центральный музей Великой Отечественной войны 1941 - 1945 г.г.»	34,5	52,9	87,4

Театры

Учреждение	Оценка открытости	Оценка удовлетворенности потребителей	Общая оценка
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Академический малый драматический театр - театр Европы"	21,5	48,8	70,3
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный академический театр имени Евгения Вахтангова"	30,5	55,8	86,3
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный академический малый театр России"	33	51,5	84,5
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный академический центральный театр кукол имени С.В. Образцова"	31,5	52,9	84,4
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный театр наций"	30	49,2	79,2
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный Пушкинский театральный центр в Санкт-Петербурге"	23	55,9	78,9
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный академический Марининский театр"	26	48,6	74,6
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный академический Большой театр России"	26,5	43,3	69,8
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Екатеринбургский государственный академический театр оперы и балета"	28,5	48,9	77,4
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Московский государственный академический детский музыкальный театр имени Н.И. Сац"	34,5	53,7	88,2
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Московский государственный академический Камерный музыкальный театр имени Б.А. Покровского"	31,5	51,5	83
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Московский художественный академический театр имени А.П. Чехова"	26,5	50,8	77,3
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Московский Художественный академический театр имени М. Горького"	25	50,8	75,8
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Новосибирский государственный академический театр оперы и балета"	28	49,4	77,4
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российский государственный академический молодежный театр"	32	52	84
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российский государственный академический большой драматический театр имени Г.А. Товстоногова"	31,5	52,3	83,8
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российский государственный академический театр драмы имени Федора Волкова"	29,5	49,6	79,1
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российский государственный академический театр драмы им. А.С. Пушкина (Александринский)"	25	48,1	73,1

Цирки

Учреждение	Оценка открытости	Оценка удовлетворенности потребителей	Общая оценка
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Большой Санкт-Петербургский государственный цирк"	28,5	48,6	77,1
Федеральное государственное унитарное предприятие "Большой Московский государственный цирк на проспекте Вернадского"	23	47,7	70,7
Федеральное казенное предприятие «Российская государственная цирковая компания»	29,5	43,8	73,3

Филармонии

Учреждение	Оценка открытости	Оценка удовлетворенности потребителей	Общая оценка
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Московская государственная академическая филармония"	30,5	48,4	78,9
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Санкт-Петербургская академическая филармония им. Д.Д. Шостаковича"	32	47	79
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Северо-Кавказская государственная филармония им. В.И.Сафонова"	36,5	50,9	87,4

Библиотеки

Учреждение	Оценка открытости	Оценка удовлетворенности потребителей	Общая оценка
Федеральное государственное бюджетное учреждение "Научная библиотека при Российской академии художеств"	0	35,1	35,1
Федеральное государственное бюджетное учреждение "Российская государственная библиотека"	27	46,6	73,6
Федеральное государственное бюджетное учреждение "Российская национальная библиотека"	38	43,6	81,6
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы имени М.И.Рудомино"	37	43,8	80,8
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственная публичная историческая библиотека России"	38	45,8	83,8
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российская государственная библиотека для молодежи"	35,5	47,3	82,8
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российская государственная библиотека искусств"	34,5	46,5	81
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российская государственная детская библиотека"	30,5	42,6	73,1
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российская государственная библиотека для слепых"	23	45	68

Материалы по результатам проведения оценки

1. Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический Большой театр России»
Общий балл на 30.10.2016: 69,8

№ п/п	Показатель	Наименование информационного объекта (требования)	Максимальный балл	Балл
1	I. 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	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	0,5
		Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		Адрес электронной почты	1	1
		Структура организации культуры	1	1
		Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
Итого:			5	3,5
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Общая информация об учреждении	1	1
		Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	0
		Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	0
		Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	0
		Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	0
		Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	0
		Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	0
Итого:			7	1
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	Изучение мнения получателя услуг	7	4,7
Итого по критерию:			19	9,2
2	II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидений, гардероб, чистота помещений)	Изучение мнения получателя услуг	5	3,7
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
		Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
		Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5
		Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
		Ограничения по потребителям услуг	0,5	0,5
		Стоимость оказываемых услуг	0,5	0,5
		Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Итого:			5	4,5
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
		Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
		Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5

	Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
		Дата и время размещения информации	0,5	0,5
		Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
		Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
		Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
		Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Итого:			5	4,5
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театральные мероприятия, аудиогид)	Изучение мнения получателя услуг	8	5,6
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	5	4,2
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог	2	2
		Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1
		Онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
		Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
Итого:			5	5
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Изучение мнения получателя услуг	5	3,4
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	Изучение мнения получателя услуг	9	6,4
Итого по критерию:			47	37,3
3	III. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	7	5,6
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Изучение мнения получателя услуг	7	4,3
Итого по критерию:			14	9,9
4	IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	7	5,4
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	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
		Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
		Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
		Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и	1	0

		интерактивного общения с представителем организации культуры)		
		Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
		Режим, график работы организации культуры	1	1
		Итого:	7	6
		Итого по критерию:	14	11,4
5	V. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
		Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	1
		Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
		Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
		Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
		Итого по критерию:	6	2
		Итоговый балл:	100	69,8

Учреждению рекомендуется:

Разместить на сайте организации культуры: план финансово-хозяйственной деятельности, отчет о выполнении государственного задания, годовую бухгалтерскую отчетность, отчет о результатах деятельности, о контрольных мероприятиях и их результатах, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы организации, информацию о проведении независимой оценки, о методике и результатах независимой оценки качества, утвержденный план мероприятий по улучшению качества работы организации.

Регулярно предоставлять потребителям услуг информацию о предстоящих представлениях и постановках с использованием различных каналов коммуникации: визуальная афиша в городском пространстве, виртуальная афиша на сайте, сообщения в соцсетях, информация через партнерские связи с использованием буклетов и флаеров и др.

Провести анализ удобства использования электронных и мобильных сервисов, предоставляемых организацией с целью улучшения их качества. Осуществить актуализацию сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов.

Повысить качество и содержание полиграфических материалов организации.

Провести анализ стоимости дополнительных услуг организации на предмет их качества и доступности по цене. Рассмотреть возможность расширения ассортимента дополнительных услуг.

Проанализировать систему продажи (бронирования) билетов в электронном виде на предмет удобства и простоты ее использования.

Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организаций культуры по коммуникабельности, на предмет бесконфликтного общения с посетителями.

2. Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический Мариинский театр»
Общий балл на 30.10.2016: 74,6

№ п/п	Показатель	Наименование информационного объекта (требования)	Максимальный балл	Балл
1	I. 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	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
		Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		Адрес электронной почты	1	1
		Структура организации культуры	1	1
		Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Итого:			5	5
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Общая информация об учреждении	1	1
		Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	0
		Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	0
		Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	0
		Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	0
		Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	0
		Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	0
Итого:			7	1
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	Изучение мнения получателя услуг	7	5,9
Итого по критерию:			19	11,9
2	II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидений, гардероб, чистота помещений)	Изучение мнения получателя услуг	5	4,2
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
		Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
		Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5
		Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
		Ограничения по потребителям услуг	0,5	0,5
		Стоимость оказываемых услуг	0,5	0,5
		Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Итого:			5	4,5
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
		Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
		Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
		Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5

	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	Дата и время размещения информации	0,5	0,5
		Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
		Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
		Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
		Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Итого:			5	4
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театральные мероприятия, аудиогид)	Изучение мнения получателя услуг	8	6
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	5	3,4
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог	2	2
		Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1
		Онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
		Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
Итого:			5	5
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Изучение мнения получателя услуг	5	4,3
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	Изучение мнения получателя услуг	9	6,8
Итого по критерию:			47	38,2
3	III. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	7	5,9
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Изучение мнения получателя услуг	7	6,1
Итого по критерию:			14	12
4	IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	7	6
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	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
		Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
		Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	0,5

	предложений по улучшению качества услуг организации	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
		Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
		Режим, график работы организации культуры	1	1
	Итого:		7	3,5
Итого по критерию:		14	9,5	
5	V. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
		Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	1
		Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
		Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
		Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1
Итого по критерию:		6	3	
Итоговый балл:		100	74,6	

Учреждению рекомендуется:

Разместить на сайте организации культуры: план финансово-хозяйственной деятельности, отчет о выполнении государственного задания, годовую бухгалтерскую отчетность, отчет о результатах деятельности, о контрольных мероприятиях и их результатах, информацию о проведении независимой оценки, о методике и результатах независимой оценки качества.

Добавить на официальном сайте раздел с онлайн консультантом и раздел для предложений и пожеланий.

Повысить качество и содержание полиграфических материалов организации.

В информационных материалах более полно и подробно указывать особенности месторасположения учреждения. (расстояния до остановок общественного транспорта, его расписание, а также наличие и доступность мест для парковки личного транспорта).

Провести анализ стоимости дополнительных услуг организации на предмет их качества и доступности по цене. Рассмотреть возможность расширения ассортимента дополнительных услуг.

3. Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Новосибирский государственный академический театр оперы и балета"

Общий балл на 30.10.2016: 77,4

№ п/п	Показатель	Наименование информационного объекта (требования)	Максимальный балл	Балл
1	I. 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	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
		Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		Адрес электронной почты	1	1
		Структура организации культуры	1	1
		Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0,5
	Итого:		5	4,5
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Общая информация об учреждении	1	1
		Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	0
		Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	0
		Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	0
		Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	0
		Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	0
		Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	0
	Итого:		7	1
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	Изучение мнения получателя услуг	7	5,7
	Итого по критерию:		19	11,2
2	II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидений, гардероб, чистота помещений)	Изучение мнения получателя услуг	5	4,4
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
		Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
		Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5
		Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
		Ограничения по потребителям услуг	0,5	0,5
		Стоимость оказываемых услуг	0,5	0,5
		Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
	Итого:		5	4,5
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
		Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
		Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
		Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5

	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	Дата и время размещения информации	0,5	0,5
		Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
		Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
		Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
		Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Итого:			5	4,5
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театральные мероприятия, аудиогид)	Изучение мнения получателя услуг	8	6
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	5	4,2
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог	2	2
		Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1
		Онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
		Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
Итого:			5	5
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Изучение мнения получателя услуг	5	4,1
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	Изучение мнения получателя услуг	9	7
Итого по критерию:			47	39,7
3	III. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	7	5,7
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Изучение мнения получателя услуг	7	6
Итого по критерию:			14	11,7
4	IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	7	6,3
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	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0,5
		Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
		Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
		Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и	1	0

		интерактивного общения с представителем организации культуры)		
		Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
		Режим, график работы организации культуры	1	1
		Итого:	7	5,5
		Итого по критерию:	14	11,8
5	V. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
		Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	1
		Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
		Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
		Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1
		Итого по критерию:	6	3
		Итоговый балл:	100	77,4

Учреждению рекомендуется:

Разместить на сайте организации культуры: план финансово-хозяйственной деятельности, отчет о выполнении государственного задания, годовую бухгалтерскую отчетность, отчет о результатах деятельности, о контрольных мероприятиях и их результатах, информацию о проведении независимой оценки, о методике и результатах независимой оценки качества.

Добавить на официальном сайте раздел с онлайн консультантом.

Повысить качество и содержание полиграфических материалов организации.

Провести анализ стоимости дополнительных услуг организации на предмет их качества и доступности по цене. Рассмотреть возможность расширения ассортимента дополнительных услуг.

