

ИНН 7107041002, КПП 710701001 - МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ТУЛЬСКИЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ МУЗЕЙ"

Пункт приказа №2515	Показатель	Единица измерения	Балл
1	Открытость и доступность информации об учреждении культуры (от 0 до 12)		15,0
1.1	полное и сокращенное наименование учреждения; почтовый адрес, схема проезда; адрес электронной почты; структура организации культуры; сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы;	от 0 до 5 баллов	5
			1
			1
			1
			1
			1
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчёт о результатах деятельности учреждения, включающая разделы: Общая информация об учреждении; Информация о государственном задании на текущий финансовый год; Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	от 0 до 7 баллов	7
			1
			1
			1
			1
			1
			1
			1
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	3
			3
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 13)		22,5
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений);	от 0 до 5 баллов	3
			3
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением; Ограничения по ассортименту услуг; Ограничения по потребителям услуг; Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением; Услуги, предоставляемые на платной основе; Стоимость услуг; Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	2,5
			0
			0,5
			0
			0
			0,5
			0,5
			1
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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	от 0 до 5 баллов	4
			0
			0,5
			0,5
			0,5
			0
			0,5
			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
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания; проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	5	5
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	5	5
2.7	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог	от 0 до 5 баллов	0	0
	Онлайн-регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов			0
	Электронная очередь/электронная запись в учреждение			0
	Виртуальные экскурсии по организации культуры			0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	3	3
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)			10
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	5	5
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	5	5
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (от 0 до 14)			13
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	7	7
4.2	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения	от 0 до 7 баллов	6	1
	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения			1
	Режим, график работы учреждения			1
	Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная)			1
	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения			2
	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)			0
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)			11
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	3	3
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации:	от 0 до 6 баллов	6	
	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждения культуры (или виджет на сайте учреждения)			1
	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждения			1
	Информационные сообщения о проведении независимой оценки			1
	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения			1
	Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения			1

	План по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения			1
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	2	2
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	0	0
ИТОГО:				71,5

Рекомендовать учреждению по результатам независимой оценки:

1. Активизировать работу по информированию о проводимых учреждением выставках и экспозициях.
2. Предусмотреть:
 - проведение семинаров с работниками учреждения по вопросу улучшения качества обслуживания населения, курсы повышения квалификации;
 - мероприятия, направленные на повышение уровня комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений);
 - развитие/расширение электронных сервисов учреждения;
 - разработку проектов новых выставочных экспозиций;
 - расширение перечня дополнительных услуг;
 - проведение в течение отчетного периода анкетирования, опросов населения, в т. ч. дистанционные, о качестве оказания услуг для получения информации и общественного мнения о работе учреждения в целом.