

Способ оценки	Критерии
анализ информации на официальном сайте организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры
анализ информации на сайте www.bus.gov.ru	
изучение мнения получателей услуг	
изучение мнения получателей услуг	
изучение мнения получателей услуг	
изучение мнения получателей услуг	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
анализ информации на официальном сайте организации культуры	
анализ информации на официальном сайте организации культуры	
изучение мнения получателей услуг	
изучение мнения получателей услуг	
изучение мнения получателей услуг	

Показатель	Среднее значение по показателю
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	0,21
1.2 Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	0,36
1.3 Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	0,15
1.4 Информирование о предстоящих представлениях и постановках	0,11
1.5 Информирование о новых мероприятиях	0,24
2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	0,29
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	2,47
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	0,20
2.4 Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	0,17
2.5 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	1,25
2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры	0,20

2.7 Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	0,19
2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	0,23
2.9 Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	0,11
3.1 Удобство графика работы организации культуры	0,28
3.2 Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	0,16
3.3 Простота/удобство электронного каталога	0,95
4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	0,28
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	0,28
5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	0,35
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	0,24
5.3 Качество проведения экскурсий	0,10
5.4 Разнообразие экспозиций организации культуры	0,05
5.5 Наличие информации о новых изданиях	1,24
5.6 Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	0,26
5.7 Качество проведения культурно-массовых мероприятий	0,30
Итоговый балл	

Максимально возможный балл по показателю	Количество организаций получивших балл ниже среднего	Количество организаций получивших балл выше среднего	Количество организаций оцененных по показателю	Процент организаций получивших балл ниже среднего
5,00	265	19	284	93,31
7,00	265	19	284	93,31
5,00	75	4	79	94,94
7,00	29	1	30	96,67
7,00	138	6	144	95,83
5,00	263	21	284	92,61
5,00	152	132	284	53,52
5,00	265	19	284	93,31
8,00	106	3	109	97,25
9,00	23	8	31	74,19
5,00	265	14	279	94,98

5,00	268	16	284	94,37
5,00	267	17	284	94,01
9,00	29	1	30	96,67
7,00	269	15	284	94,72
7,00	106	3	109	97,25
7,00	29	7	36	80,56
7,00	269	15	284	94,72
7,00	267	17	284	94,01
5,00	236	18	254	92,91
6,00	267	17	284	94,01
4,00	77	2	79	97,47
2,00	77	2	79	97,47
10,00	23	8	31	74,19
9,00	138	6	144	95,83
10,00	138	6	144	95,83
			В ОБЩЕМ:	91,31

Процент организаций получивших балл выше среднего
6,69
6,69
5,06
3,33
4,17
7,39
46,48
6,69
2,75
25,81
5,02

5,63
5,99
3,33
5,28
2,75
19,44
5,28
5,99
7,09
5,99
2,53
2,53
25,81
4,17
4,17
8,69

	Муниципальное образование	Показатель (серым цветом выделены показатели, которые не принимали участие в оценке для данного типа учреждений)
Музеи	Городской округ Серпухов	Муниципальное учреждение культуры города Серпухова Московской области «Музейно-выставочный центр»
Театры	Серпуховский муниципальный район	Муниципальное учреждение культуры Камерный молодежный театр «Зазеркалье»
Театры	Серпуховский муниципальный район	Муниципальное учреждение культуры города Серпухова Московской области «Серпуховский музыкально-драматический театр»
Музеи обл	Городской округ Серпухов	Государственное автономное учреждение культуры Московской области «Серпуховский историко-художественный музей»

Открытость и доступность инфс

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	1.2 Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры
0	0
0	0
0	0
0	0

Информации об организации культуры (в баллах)

1.3 Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	1.4 Информирование о предстоящих представлениях и постановках
0	
	0
	0
0	

1.5 Информирование о новых мероприятиях	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)
	0
	0
	0
	1,5

2.2 Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры.

Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения

3,5

0,5

0

0

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

0

0

0

0

вий предоставления услуг и доступность их получения (в баллах)

2.4 Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	2.5 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)
0	
0	
0	
0	

2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры	2.7 Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения
0	0
0	0
0	0
0	0

2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	2.9 Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)
0	
0	0
0	0
0	

Время ожидания предоставления услуги (в баллах)

3.1 Удобство графика работы организации культуры	3.2 Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	3.3 Простота/удобство электронного каталога
0	0	
0	0	
0	0	
0	0	

Доброжелательность, вежлив

4.1 Доброжелательность,
вежливость и компетентность
персонала организации
культуры

0

0

0

0

ость, компетентность работников организации культуры (в

<p>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</p>
0
0
0
0

5.1 Уровень удовлетворенности
качеством оказания услуг
организации культуры в целом

0

0

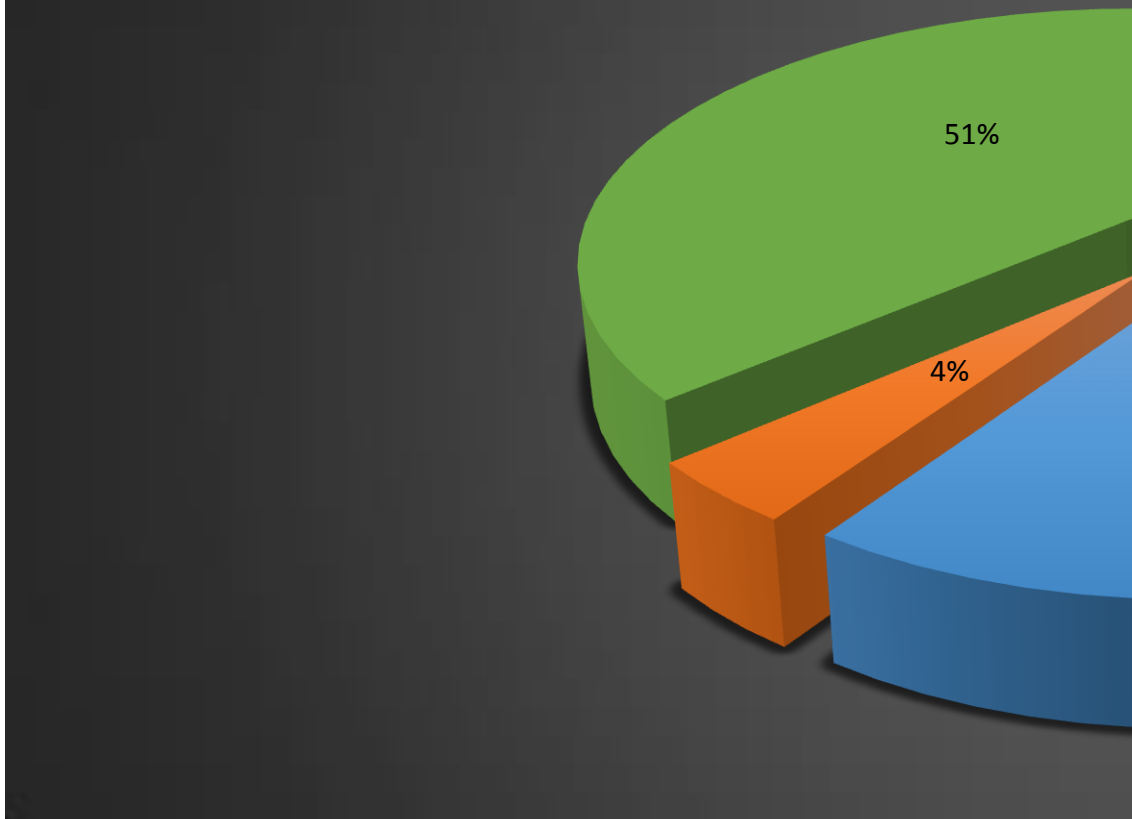
5.2 Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	5.3 Качество проведения экскурсий
0	0
0	
0	
0	0

показатели услуг (в баллах)

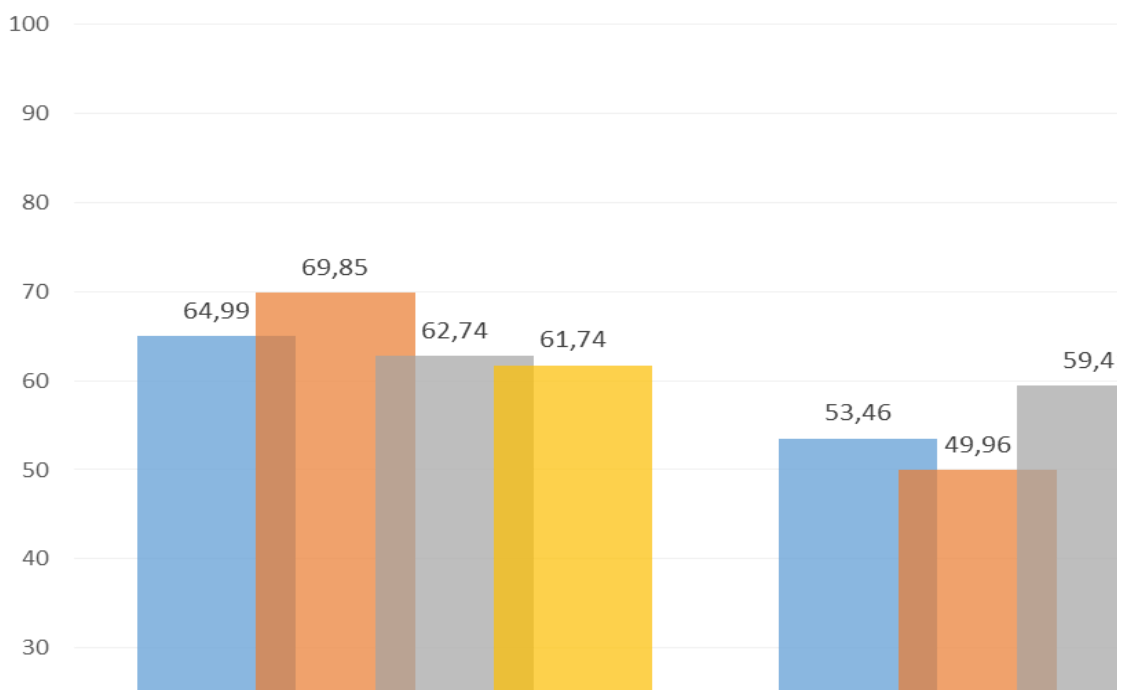
5.4 Разнообразие экспозиций организации культуры	5.5 Наличие информации о новых изданиях	5.6 Разнообразие творческих групп, кружков по интересам
0		
0		

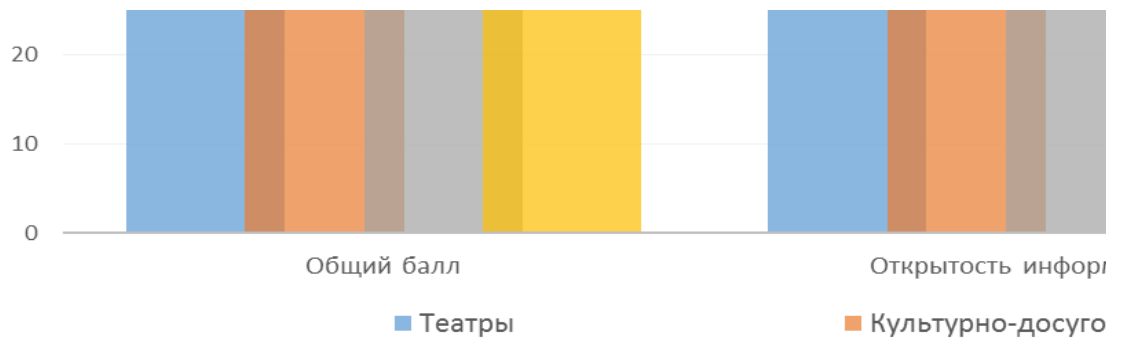
5.7 Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Итоговый балл
	3,5
	0,5
	0
	1,5

Распределение оценок получа

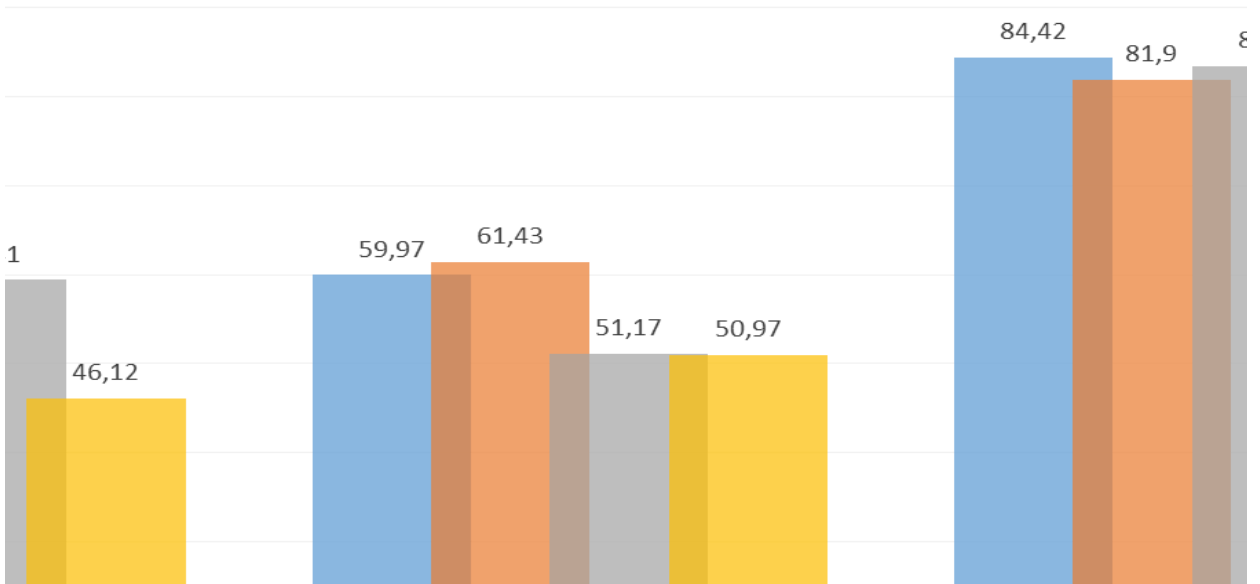
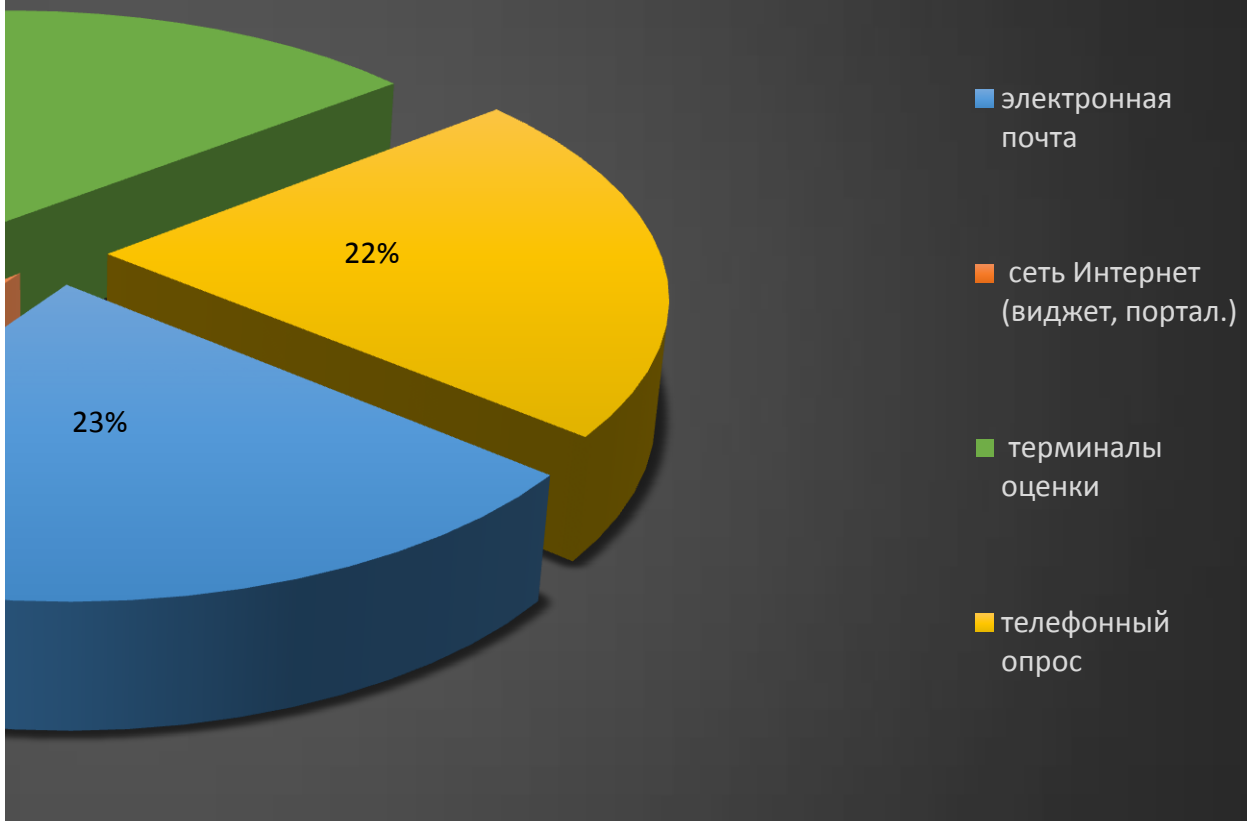


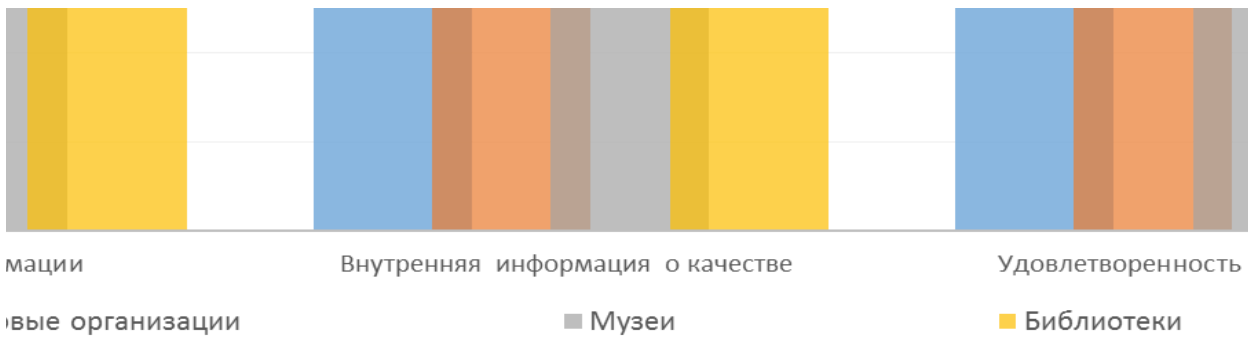
Интегральные оценки получателей услуг По выделенным направлениям

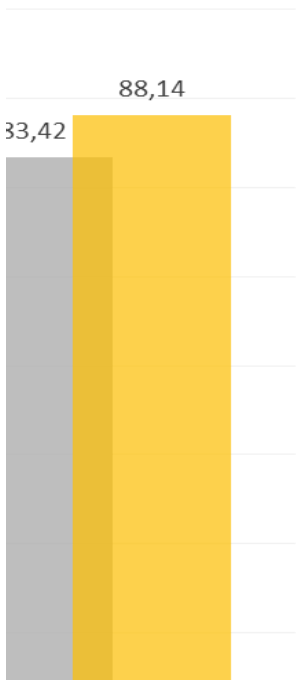


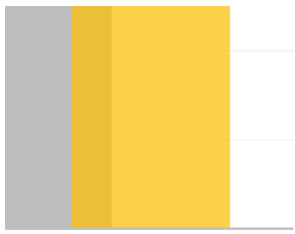


Каналы обратной связи клиентов услуг по каналам обратной связи









потребителей