

ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж»

Результаты независимой оценки качества 2016 г.

Оценка удовлетворенности — 54,8

Оценка открытости — 37

Итоговая оценка — 91,8

Вразрез по критериям:

I. Открытость	
Мнение получателей услуг	
Как вы оцениваете информирование театром зрителей о предстоящих представлениях и постановках? (максимальная оценка – 7 баллов)	6,3 из 7
Итог:	6,3 из 7
Оценка сайта	
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1 из 1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1 из 1
Адрес электронной почты	1 из 1
Структура организации культуры	1 из 1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1 из 1
Общая информация об учреждении	1 из 1
Отчет о результатах деятельности учреждения	1 из 1
План финансово-хозяйственной деятельности	1 из 1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности	1 из 1
Отчет о выполнении государственного задания	1 из 1
Государственное/муниципальное задание	1 из 1
Информация о контрольных мероприятиях	1 из 1
Итог:	12 из 12
Итого по критерию:	18,3 из 19

II. Комфортность	
Мнение получателей услуг	
Как вы оцениваете качество и содержание полиграфических материалов распространяемых театром (программ, буклетов, флаеров)? (максимальная оценка – 9 баллов)	8 из 9
Как вы оцениваете наличие дополнительных услуг в театре (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)? (максимальная оценка – 8 баллов)	6,8 из 8

II. Комфортность	
Как вы оцениваете транспортную и пешеходную доступность учреждения? (максимальная оценка – 5 баллов)	4,7 из 5
Как вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)? (максимальная оценка – 5 баллов)	4,7 из 5
Как Вы оцениваете уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)? (максимальная оценка - 5 баллов)	4,7 из 5
Итого:	28,9 из 32
Оценка сайта	
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1 из 1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1 из 1
Услуги, оказываемые на платной основе	0,5 из 0,5
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог	2 из 2
Виртуальные экскурсии по организации культуры	0 из 1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5 из 0,5
Ограничения по потребителям услуг	0,5 из 0,5
Стоимость оказываемых услуг	0,5 из 0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1 из 1
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1 из 1
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1 из 1
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5 из 0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5 из 0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5 из 0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0 из 0,5
Дата и время размещения информации	0,5 из 0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5 из 0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0 из 0,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5 из 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 из 1
Итого:	13 из 15
Итого по критерию:	41,9 из 47

III. Время ожидания	
Мнение получателей услуг	
Как вы оцениваете удобство графика работы учреждения? (максимальная оценка – 7 баллов)	6,6 из 7
Как вы оцениваете удобство процедуры покупки (бронирования) билетов? (максимальная оценка – 7 баллов)	6,5 из 7
Итого:	13,1 из 14
Итого по критерию:	13,1 из 14

IV. Доброжелательность персонала	
Мнение получателей услуг	
Как вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения? (максимальная оценка – 7 баллов)	6,5 из 7
Итого:	6,5 из 7
Оценка сайта	
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1 из 1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1 из 1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1 из 1
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	0 из 1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2 из 2
Режим, график работы организации культуры	1 из 1
Итого:	6 из 7
Итого по критерию:	12,5 из 14

V. Удовлетворенность	
Оценка сайта	
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1 из 1
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1 из 1
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1 из 1
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1 из 1

V. Удовлетворенность	
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1 из 1
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1 из 1
Итого:	6 из 6
Итого по критерию:	6 из 6