



ОТЧЕТ
по проведению независимой оценки
качества оказания услуг
государственных и муниципальных
учреждений культуры Московской
области

Содержание

Введение.....	6
1. Программа проведения независимой оценки.....	7
1.1. Методологический раздел.....	7
1.2. Методический раздел	8
1.3. Организационный раздел.....	70
2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг.....	76
2.1. Общая характеристика независимой оценки	76
2.1. Результаты расчетов по показателям в разрезе типов учреждений	95
2.1.1. Театры.....	95
2.1.2. Парки	145
2.1.3. Музеи	277
2.1.4. Концертные и прочие учреждения	407
2.1.5. Библиотеки	447
2.1.6. Культурно-досуговые учреждения	859
2.2. Рейтинги учреждений культуры	2911
Таблица 2.2.1. Общий рейтинг учреждений культуры Московской области	2911
Таблица 2.2.2. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Библиотеки	2963
Таблица 2.2.3. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Музеи.....	2970
Таблица 2.2.4. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Парки	2973
Таблица 2.2.5. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Театры ...	2976
Таблица 2.2.6. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Концертные и прочие учреждения	2977
Таблица 2.2.7. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Культурно-досуговые учреждения.....	2978
Таблица 2.2.8. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Богородский городской округ.....	3015
Таблица 2.2.9. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Волоколамский городской округ.....	3017

Таблица 2.2.10. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Балашиха	3019
Таблица 2.2.11. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Воскресенск	3021
Таблица 2.2.12. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Егорьевск.....	3023
Таблица 2.2.13. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Жуковский.....	3025
Таблица 2.2.14. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Зарайск.....	3026
Таблица 2.2.15. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Кашира.....	3027
Таблица 2.2.16. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Красноармейск.....	3028
Таблица 2.2.17. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Красноармейск.....	3029
Таблица 2.2.18. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Лобня	3030
Таблица 2.2.19. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Лосино-Петровский.....	3031
Таблица 2.2.20. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Лотошино	3032
Таблица 2.2.21. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Луховицы	3033
Таблица 2.2.22. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Озёры	3035
Таблица 2.2.23. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Павловский Посад.....	3036
Таблица 2.2.24. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Пушкино.....	3038
Таблица 2.2.25. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Реутов	3039
Таблица 2.2.26. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Рошаль	3040
Таблица 2.2.27. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Серебряные пруды	3041

Таблица 2.2.28. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Серпухов.....	3044
Таблица 2.2.29. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Солнечногорск.....	3046
Таблица 2.2.30. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Ступино	3049
Таблица 2.2.31. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Черноголовка	3050
Таблица 2.2.32. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Чехов.....	3051
Таблица 2.2.33. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Шатура.....	3052
Таблица 2.2.34. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Щёлково	3055
Таблица 2.2.35. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Электрогорск.....	3057
Таблица 2.2.36. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Электросталь.....	3058
Таблица 2.2.37. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Коломенский городской округ.....	3059
Таблица 2.2.38. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Одинцовский городской округ	3061
Таблица 2.2.39. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Орехово-Зуевский городской округ	3062
Таблица 2.2.40. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Раменский городской округ	3063
Таблица 2.2.41. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Бронницы	3067
Таблица 2.2.42. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Звёздный городок (ЗАТО)	3068
Таблица 2.2.43. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Истра.....	3069
Таблица 2.2.44. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Люберцы.....	3069
Таблица 2.2.45. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Протвино	3070

Таблица 2.2.46. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/Дмитровский городской округ.....	3070
Таблица 2.2.47. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/Краснознаменск МО (ЗАТО)	3071
Таблица 2.2.48. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/Наро-Фоминский городской округ.....	3071
Таблица 2.2.49. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/Сергиево-Посадский городской округ	3072
Таблица 2.2.50. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/Талдомский городской округ	3072
Диаграмма 2.2.1. Топ-10 лидеров независимой оценки качества и топ-10 аутсайдеров, средний балл	3073
Диаграмма 2.2.2. Топ-10 лидеров независимой оценки качества и топ-10 аутсайдеров по критерию открытости и доступности	3075
Диаграмма 2.2.3. Топ-10 лидеров независимой оценки качества и топ-10 аутсайдеров по критерию комфортности условий предоставления услуг..	3076
Заключение	3079
Приложение 1.	3089
Приложение 2.	3097

Введение

В 2020 году с мая по ноябрь в соответствии с Договором № 2020.317280 от 08.05.2020 по заказу ГАУК Московской области «Центр культурных инициатив» Научно-технический центр «Перспектива» выполнял работу по организации и проведению независимой оценки качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области.

Целью оказания услуг является сбор, изучение, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры для последующего проведения независимой оценки качества оказания услуг Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области в 2020 году.

Объектом исследования выступили 247 организаций культуры Московской области. Объем выборочной совокупности респондентов составил 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации¹.

Фактически опросом охвачено 237648 получателя услуг, из них посредством телефонного опроса: 241 респондент; посредством онлайн опроса 236078 респондентов; посредством терминалов, размещенных в 15 организациях культуры, 1329 респондентов.

¹ В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

1. Программа проведения независимой оценки

1.1. Методологический раздел

Цель:

- сбор, изучение, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры для последующего проведения независимой оценки качества оказания услуг Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области в 2020 году.

Ожидаемые результаты:

1) Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

2) Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры с применением балльной системы с применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общи критерии оценки (таблица расчета прилагается);

3) Документально оформленный рейтинг организаций в сфере культуры (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг;

4) Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, анкета опроса в организациях, бланк анализа интернет-сайтов, бланк наблюдения).

5) Документально оформленные рекомендации по улучшению работы учреждений культуры, набравших низкий рейтинговый балл (описание возможных причин отклонений от максимально возможных значений).

Задачи исследования:

1) получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в соответствии с приказом Минкультуры

России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

2) обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере культуры;

3) оформление и группировка рекомендаций по улучшению работы по каждому из учреждений.

Объект исследования: учреждения культуры Московской области.

Предмет исследования: качество условий оказания услуг учреждениями культуры на территории Московской области.

Перечень учреждений Московской области, принимающих участие в независимой оценке, представлен в Приложении 1.

1.2. Методический раздел

Показатели оценки качества оказания услуг организациями культуры:

- а) открытость и доступность информации об организации культуры;
- б) комфортность условий предоставления услуг;
- в) доступность услуг для инвалидов;
- г) доброжелательность, вежливость работников организации культуры;
- д) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Этапы полевых работ:

1. Экспертная оценка организаций (сбор данных в учреждениях, если предусмотрено наблюдение; анализ интернет-сайтов);
2. Интернет-опрос (телефонный опрос) получателей услуг.

Методы сбора информации:

Методы сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, которые будут использованы:

- 1) Анализ сайтов организаций;

- 2) Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса;
- 3) Телефонный опрос;
- 4) Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;
- 5) Опрос с помощью специализированных технических устройств (терминалов);
- 6) Наблюдение за качеством условий оказания услуг

Методы сбора информации будут использоваться по выбору экспертной группы, с учетом специфики учреждения, а также в целях наиболее эффективной оценки

1) Анкетный опрос получателей услуг

1. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях допускается как устный опрос интервьюером потребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты, так и распространение интервьюером анкет на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет.

2. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывает содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.

3. При сборе информации о качестве условий оказания услуг будет предусмотрен механизм, исключающий возможность предоставления одним получателем услуги нескольких анкет, оценивающих качество условий оказания одной услуги.

Обоснование выборки

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Например, посетители библиотек-в библиотеках, посетители театров-в театрах и т.д.². Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы организаций культуры.

Квотная выборка в зависимости от наименования учреждения отсутствует. Обосновано это прежде всего значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Методы опроса:

Изучение мнения получателей услуг проводится с применением технических средств с использованием унифицированной анкеты по следующим каналам сбора информации (выбор канала сбора информации осуществляется непосредственно по каждому учреждению, исходя из удобства и эффективности данного канала):

² Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с.

1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг).

Опрос получателей услуг проводится путем заполнения получателями услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" анкеты в интерактивной форме, с обязательным использованием методов защиты от роботизированного ввода ответов (пример: использование CAPTCHA, указание электронного адреса обратной связи).

2) телефонный опрос получателей услуг.

Для выявления мнения получателей услуг организаций культуры Московской области, будут сформированы базы данных телефонных номеров получателей услуг, базы формируются на основе данных, предоставленных Заказчиком, в формате, не противоречащему Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Телефонный опрос, предполагает выявление мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры Московской области оператором непосредственно у получателя услуг в устной форме с последующим занесением в анкету в электронном виде.

3) интервьюирование получателей услуг;

4) предоставление получателям услуг технической возможности выразить свое мнение о качестве условий оказания услуг в организации культуры.

Получателям услуг организации культуры будет предоставлена возможность выразить свое мнение о качестве оказания услуги, предоставляемых организациями культуры при помощи специализированного технического устройства в течение всего времени

работы организации культуры, а также последующей передачи, полученной информации, в базу данных. Будет предоставлено и установлено не менее 1 специализированного технического устройства в 15 (пятнадцати) организациях культуры.

Проверка достоверности анкет получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры

По итогам онлайн опроса будет проведена проверка достоверности анкет получателей услуг, полученных с использованием интернет-канала по следующим критериям:

1. Количество оценок, поступивших в течение 1 часа по одному учреждению больше 60;
2. Частота оценок с временным интервалом менее 60 секунд с одного IP-адреса в случае голосования по разным учреждениям (время между анкетами);
3. Совпадение IP-адресов у оценок в течение одной недели по одному учреждению;
4. Проверка страны и региона проведения оценки по IP-адресу.

В случае выявления оценок, соответствующих критериям 1 и 2, на почту, указанную в анкете, отправляется запрос с просьбой подтвердить заполнение анкеты. В случае выявления оценок, соответствующих критерию 3 учитывается только первая оценка. В случае выявления оценок, соответствующих критерию 4, учитываются только оценки, полученные с территории РФ.

По итогам опроса с помощью технических устройств установленных в организациях культуры будет проведена проверка достоверности анкет получателей услуг, по следующим критериям:

1. Выборочная проверка анкет путем сверки фотографических данных, времени проведения анкетирования и результатов проведения анкетирования, полученных в организациях культуры от получателей услуг.

2. Выборочная проверка проводится в отношении не менее 85 % от поступивших анкет.

Учет информации, подлежащей проверке:

- если в течение 1-2 минут получено несколько итогов анкетирования от одного и того же получателя услуг, подлежит учету только вторая анкета;

- если анкета, полученная от одного и того же получателя услуг в течение 1 дня, является диаметрально противоположной, учитывается первая поступившая;

- если анкета, полученная от одного и того же получателя услуг в течение недели, является критически низкой или высокой, учету подлежит первая поступившая.

Индикаторы измерения

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30 %	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30 %	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в %	100 баллов	40 %	40 баллов

	от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100 %	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»²			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50 %	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50 %	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. ³	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок;	100 баллов	30 %	30 баллов

	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40 %	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30 %	30 баллов
Итого			100 %	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»²			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40 %	40 баллов

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40 %	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20 %	20 баллов
Итого			100 %	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»²			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30 %	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20 %	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50 %	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов

**Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) ($P_{инф}$)	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{стенд}$)	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$)	1-100 баллов	
Для сферы культуры:						
$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$						
Для сферы образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:						
$P_{инф} = 1 \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$						

2 $I_{\text{норм-стенд}}$ $I_{\text{норм-сайт}}$

Для сферы охраны здоровья

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{Z_{\text{стенд}} + Z_{\text{сайт}}}{2} \right) \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

$I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

$Z_{\text{стенд}}$ – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России;

$Z_{\text{сайт}}$ – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.

Примерный расчет размещен на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде	На сайте
Сфера	статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»	10	10

культуры	приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 (приложение 1 к расчету показателя 1.1)		
Сфера охраны здоровья	статья 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н (приложение 2 к расчету показателя 1.1)	*	*
Сфера образования	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 приказ Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 (приложение 3 к расчету показателя 1.1)	37	37
Сфера социального обслуживания	статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056) (приложение 4 к расчету показателя 1.1)	15	20
Медико-социальная экспертиза	статья 8 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» приказ Минтруда России от 28 февраля 2018 г. № 122н (приложение 5 к расчету показателя 1.1)	15	23

* Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определяются в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

Пример расчета значения показателя 1.1.

- 1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами – 10 единиц информации
- 2) Размещено: на информационном стенде в помещении организации – 3 единицы информации
на официальном сайте организации – 7 единиц информации.

Расчет показателя 1.1:

$$(3+7) : (2 \times 10) \times 100 = (10 : 20) \times 100 = 0,5 \times 100 = 50 \text{ баллов}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (П_{дист})	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (С_{дист}) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ (Т_{дист}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
			П_{дист} = Т_{дист} × С_{дист},	(1.2)		

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1 (30баллов x 2способа) = 60 баллов

Вариант 2

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2 (30баллов X 3способа) = 90 баллов

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пяти** дистанционных способов взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3 100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{уд}^{откр}$) (в % от общего	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности ор-	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	0-100 баллов	

числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч_{общ}}$).	организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{У_{сайт}}$)		
--	---	--	--	--

$$\mathbf{П_{уд}^{откр}} = \left(\frac{\mathbf{У_{стенд}} + \mathbf{У_{сайт}}}{2 \times \mathbf{Ч_{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$\mathbf{У_{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$\mathbf{У_{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\mathbf{Ч_{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет по варианту 1 $(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,9 = 59$ баллов (результат округляется до

целого числа).

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 560 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет по варианту 2 $(170 + 320) : (450 + 560) \times 100 = (490 : 1010) \times 100 = 0,4851 \times 100 = 48,51 = 48$ баллов (результат округляется до целого числа)

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1)

$$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр}_{\text{уд}}})$$

Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий

100 баллов

Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)

$(0,3 \times 50) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 15 + 18 + 23,6 = 56,6 = 57$ баллов (результат округляется до целого числа)

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,5	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организа-	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

ции, при личном посещении и пр.)

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}} \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет по варианту 1

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Расчет по варианту 2

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет по варианту 3

$$P_{\text{комф.усл}} = 100 \text{ баллов} \text{ (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)}$$

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$) / для учреждений культуры не применяется	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
			- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
			- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
			- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
			- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	

			- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
		2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ($Y^{\text{своевр}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	

В сфере охраны здоровья

$$P_{\text{зд}}^{\text{ожид}} = \frac{C_{\text{ожид}} + C_{\text{своевр}}}{2} = \frac{1}{2} \times \left\{ C_{\text{ожид}} + \left(\frac{Y^{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100 \right) \right\} \quad (2.2 \text{ зд})$$

где

$C_{\text{ожид}}$ - среднее время ожидания (параметр 2.2.1) определяется для медицинских организаций по шкале времени ожидания в соответствии с отклонениями от срока ожидания услуги, установленного в территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов.

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги:

- превышает установленный срок ожидания – 0 баллов;
- равен установленному сроку ожидания – 10 баллов;
- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов;
- меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов;
- меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов;
- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Отклонение от установленного срока ожидания рассчитывается на основе средневзвешенного значения времени ожидания получения услуги в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России. Примерный расчет средневзвешенного значения времени ожидания

размещен на официальном сайте Минздрава России по адресу: «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» (<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>).

$C_{\text{своевр}}$ - Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования)).

В сфере социального обслуживания

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$) и рассчитывается по формуле (2.2со)

$$P_{\text{ожид}}^{\text{со}} = C_{\text{своевр}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100 \quad (2.2\text{со})$$

где

$y_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг

В сфере культуры

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**.

В сфере образования

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{ожид}}^{\text{обр}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{уд}}^{\text{комф}}}{2} \quad (2.2\text{обр})$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{уд}^{комф}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

Пример расчета значения показателя 2.2.

1. В сфере охраны здоровья

Среднее время ожидания предоставления услуги меньше установленного срока ожидания на 2 дня (2 часа) – по шкале значений индикатора это соответствует 40 баллам;

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 123 чел.;

Общее число опрошенных получателей услуг – 257 чел.

Расчет для сферы охраны здоровья

$P_{ожид}^{зд} = \{40 + (123 : 257 \times 100)\} : 2 = 40 + \{(0,4785 \times 100)\} : 2 = (40 + 47,9) : 2 = 87,9 : 2 = 43,95 = 44$ балла (округляется до целой единицы)

2. В сфере социального обслуживания

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.

Расчет для сферы социального обслуживания

$P_{ожид}^{со} = 217 : 230 \times 100 = 0,9434 \times 100 = 94,3 = 94$ балла (округляется до целой единицы)

3. В сфере культуры

Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен.

3. В сфере образования

Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

$P_{\text{комф.усл}}$ - (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги») = 60 баллов

$P_{\text{комф.уд}}$ - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации») организации комфортных условий для предоставления услуги) = 89 баллов

Расчет для сферы образования

$P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = (60 \text{ баллов} + 89 \text{ баллов}) : 2 = 149 : 2 = 74,50 = 74 \text{ балла}$ (округляется до целой единицы)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$)	0,5	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$Y^{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3.

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = 400 : 450 \times 100 = 0,8888 \times 100 = 88,88 = 89 \text{ баллов (округляется до целой единицы)}$$

<p>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²)</p>	<p><i>В сфере охраны здоровья и социального обслуживания:</i> $K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}})$</p> <p><i>В сфере культуры и образования :</i> $K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times (\Pi_{\text{комф.усл}} + \Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}) / 2 + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}})$</p> <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i> При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3). $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$</p>	<p>100 баллов</p>
<p><u>Пример расчета значения критерия 2</u></p> <p><u>1. В сфере охраны здоровья:</u> $\Pi_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов; $\Pi_{\text{ожид}}^n$ - Время ожидания предоставления услуги – 44 балла; $\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг – 89 баллов</p> $K^2 = (0,3 \times 60) + (0,4 \times 44) + (0,3 \times 89) = 18 + 17,6 + 26,7 = 62,3 = 62 \text{ балла (округляется до целой единицы)}$ <p><u>2. В сфере социального обслуживания:</u></p> $K^2 = (0,3 \times 60) + (0,4 \times 94) + (0,3 \times 89) = 18 + 37,6 + 26,2 = 81,8 = 81 \text{ балл (округляется до целой единицы)}$ <p><u>3. В сфере культуры и образования:</u></p>		

Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов;
Доля получателей услуг, удовлетворенных舒适ностью предоставления услуг – 89 баллов

$$K^2 = (0,5 \times 60) + (0,5 \times 89) = 30 + 44,5 = 74,5 = 74 \text{ балла (округляется до целой единицы)}$$

Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет значения показателя по варианту 1:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет значения показателя по варианту 2

$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100$ баллов (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сфе- 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <hr/> <p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{услуг дост}}$)</p> <hr/> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <hr/> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг дост}}$)</p> <hr/> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
-----	---	-----	--	--	--	--

<p>ры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$)</p>	<p>5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
---	--	--	--	--

$$P_{\text{услуг}}^{\text{дост}} = T_{\text{услуг}}^{\text{дост}} \times C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;

3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$S_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет значения показателя 3.2. по варианту 1

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет значения показателя 3.2. по варианту 2

$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$)	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($Y_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	--	-----	--	--	--------------	---

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$Y_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, - 125 чел;

$Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

Расчет показателя 3.3.

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 125 : 175 \times 100 = 0,714 \times 100 = 71,4 = 71 \text{ балл (округляется до целой единицы).}$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{дост}})$	100 баллов
---	-----	--	------------

Пример расчета значения критерия 3:

$P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3:

$$(0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

--

Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($Y_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$P_{\text{перв.конт уд}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где
 $Y_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;
 $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.1.

$Y_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1.

$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = (130 : 150) \times 100 = 0,867 \times 100 = 86,7 = 87$ баллов (округляется до целой единицы).

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($Y_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	---	-----	---	---	--------------	---

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где $Y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.2.

$U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2.

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = (145 : 150) \times 100 = 0,967 \times 100 = 96,7 = 97 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($U_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	--	-----	---	---	--------------	---

услуг) ($\Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$)				
$\Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ <p>где $U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 4.3. $U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.</p> <p><u>Расчет показателя 4.3.</u> $\Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = (70 : 95) \times 100 = 0,737 \times 100 = 73,7 = 74 \text{ баллов}$ (округляется до целой единицы).</p>				
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)	1,0	<p><i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i></p> $K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}})$ <p><i>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения</i></p>		100 баллов

	<p>показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	
--	---	--

Пример расчета значения критерия 4:

1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ балла (округляется до целой единицы).}$$

2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 57 баллов;

K^3 – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (57 + 69) : 2 = 63 \text{ балла.}$$

Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты

в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.1.

$P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,5 \times 100 = 50$ баллов.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ³ ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

³ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.2.

$У^{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.2.

$$P_{\text{реком}} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{\text{уд}}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($У_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.3.

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.3.

$$P_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,8 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

<p>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)</p>	<p>1,0</p>	<p><i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i></p> $K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{орг.усл.уд} + 0,5 \times P_{уд})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).</p> $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	<p>100 баллов</p>
---	------------	--	-------------------

Пример расчета значения критерия 5:

1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{реком}}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах, – 50 баллов;

$P_{\text{орг.усл.уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах, – 92 балла;

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах, – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла (округляется до целой единицы).}$$

2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 57 баллов;

K^3 – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = (57 + 69) : 2 = 63 \text{ балла.}$$

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Московской области.

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

1.1. Значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1)$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

1.2. Значение показателя оценки качества «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 25 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

1.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}}$), определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»:

2.1. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (4)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

2.2. Показатель оценки качества «Время ожидания предоставления услуги» для оценки организаций культуры не применяется.

2.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5)$$

где

$y^{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

3.1. Значение показателя оценки качества «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (6)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

3.2. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($П^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (7)$$

где:

$T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3 Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($П^{дост}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{Y^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (8)$$

где

$Y^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

4.1. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{у^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (9)$$

где

$у^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

4.2. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» ($П^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{у^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (10)$$

где

$у^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

4.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)» ($П^{вежл.дист}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{у^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (11)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

5.1. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (12)$$

где

$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

5.2. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» ($P_{\text{орг.усл.уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{u_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (13)$$

где

$u_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

5.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» ($P_{уд}$) определяется по формуле:

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (14)$$

где

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (15)$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times P_{инф}^n + 0,3 \times P_{дист}^n + 0,4 \times P_{уд}^{n-откр})$$

$$K_n^2 = (0,5 \times P_{комф.усл}^n + 0,5 \times P_{уд}^{n-комф})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times P_{дост}^{n-орг} + 0,4 \times P_{дост}^{n-услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{n-дост})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times P_{уд}^{n-перв.конт} + 0,4 \times P_{уд}^{n-оказ.услуг} + 0,2 \times P_{уд}^{n-вежл.дист})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times P_{реком}^n + 0,2 \times P_{уд}^{n-орг.усл} + 0,5 \times P_{уд}^n),$$

$P_{инф}^n \dots P_{уд}^n$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам.

Составление рейтинга организаций культуры:

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы организации культуры по каждому индикатору определена от min 0 до max 100 баллов.

При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

На первом этапе осуществляется общий подсчет баллов по каждому индикатору по результатам анкетного опроса и контент-анализа сайтов организаций культуры:

I Открытость и доступность информации об организации культуры:

1) Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет":

а) Общая информация об организациях, включая филиалы (при их наличии):

– полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

– дата создания организации, сведения об учредителе (учредителях);

– учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах);

– структура организации, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

– фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

б) Информация о деятельности организации, включая филиалы (при их наличии):

– сведения о видах предоставляемых услуг;

– копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на

услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

– копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

– информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

– копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– информация о планируемых мероприятиях;

– информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

в) Иная информация:

– информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;

– информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;

– результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

– план по улучшению качества работы организации.

Указанные информация и документы подлежат размещению на официальном сайте поставщика услуг культуры в сети "Интернет" и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

2) Доступность и актуальность информации о деятельности организации

культуры, размещенной на территории организации.

а) соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

в) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

II. Комфортность условий предоставления услуг:

а) Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

- санитарное состояние помещений организаций;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);

б) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

III. Доступность услуг для инвалидов:

а) Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

б) Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

в) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов);

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации:

а) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

б) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

в) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг:

а) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

б) Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

в) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2.2. Обобщение собранных данных в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н:

1) расчет интегральных оценок качества условий предоставления услуг и формирование рейтинга организаций;

2) составление отчетов о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг по каждой оцениваемой организации с указанием полученных баллов по критериям;

3) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров и показателей.

На втором этапе выполняется суммирование баллов по показателям. Итого будет получено пять суммарных баллов по каждому показателю.

На третьем этапе осуществляется подсчет общих (итоговых) баллов по каждой организации культуры.

Таким образом, на основе полученных итоговых баллов будет составлен рейтинг муниципальных учреждений (входящих в список исследуемых) по типам. Будут выявлены лидеры и аутсайдеры рейтинга.

Обобщение мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры Московской области.

В период сбора анкет будет возможность выгружать сводные таблицы в формате xls,xlsx (визуализация числовых данных в таблицах, диаграммах) с актуальными значениями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, и количеством выявленных анкет по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества,

собранных методами анкетирования, телефонного опроса, интервьюирования получателей услуг, не менее 1-2 раз в неделю с группировкой по:

- методу выявления мнений получателей услуг;
- типам учреждений;
- муниципальным образованиям.

На информационном ресурсе опроса будут обеспечены следующие функциональные возможности:

- просмотр в любой период проведения независимой оценки качества оказания услуг текущих рейтингов;

- формирование табличных и графических отчетов в разрезе: методов выявления мнений получателей услуг; типов учреждений; муниципальных образований; организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году;

- формирование рейтинга по любому из выбранных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры:

- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт при непосредственном обращении в организацию;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия;

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

- доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры;

- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Доля получателей услуг для формирования рейтингов по каждому из девяти выбранных показателей удовлетворенности получателей условиями оказания услуг организациями в сфере культуры, определяется по формуле:

$$P_{уд} = \left(\frac{y^{усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (15)$$

где

$y^{усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных оцениваемым условием;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг по оцениваемому условию.

Анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры Московской области

Анализ данных по информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры Московской области.

Анализ данных по информации, полученной в ходе наблюдения, контрольной закупки, посещения организаций культуры Московской области.

Анализ данных удовлетворенности получателей услуг. Проведение анализа выявленных мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг и формирование предложения по улучшению качества работы организаций культуры Московской области.

Обобщение собранных данных официальных сайтов организаций культуры Московской области, анкет о качестве условий оказания услуг организациями культуры, информации, полученной в ходе наблюдения, контрольной закупки, посещений, и рассчитывает общий балл организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в соответствии со следующим порядком.

Изучение и обобщение собранной информации с официальных сайтов организаций культуры Московской области, информации о мнении получателей услуг, и формирование базы данных, на электронном носителе в формате xls.

Массивы свободно группируются по:

- способу оценки (изучение мнения получателей услуг, наличие информации на официальном сайте организации культуры Московской области);
- группам организации культуры Московской области (театры, библиотеки, музеи, иные организации культуры Московской области);
- показателям оценки.

Методика работы с бланком контент-анализа (оценки измеряемых показателей)

В качестве источников информации будут использованы официальные сайты учреждений культуры, заданных выборочной совокупностью, а также официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет.

Сайт каждой организации культуры, представленной в перечне, оценивается отдельно, на каждую организацию заполняется свой бланк контент-анализа.

Методика работы с бланком опроса

Перед началом опроса интервьюер заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер должен обязательно обращать внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В бланке анкеты личного опроса предусмотрен блок наблюдения, который предусматривает оценку ряда критериев при визуальном осмотре помещений и оборудованности организаций, дополнительных материалов (стендов).

1.3. Организационный раздел

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

- Общая информация о проведении независимой оценки качества услуг организаций в сфере культуры - цели, задачи исследования.
- Этические принципы проведения независимой оценки качества.

- Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, бланком наблюдений, бланком анализа сайтов).
- Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений и анализа сайтов- принципы, методы заполнения.
- Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
- Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
- Раздача письменных памяток.

Проведение полевого этапа (сбора данных).

Сбор полевых данных осуществляется согласно предварительному графику посещения организаций в сфере культуры.

Каждая организация будет проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации будет согласовываться с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводят наблюдение, фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводят контент-анализ интернет-сайтов, каналов связи.

Опрос получателей услуг осуществляется при непосредственном посещении организации интервьюерами (не менее 50% респондентов) и с помощью интернет опроса, телефонного опроса, специализированных технических устройств (терминал).

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.

2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013.

Этапы обработки данных:

1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *.xlsx.

2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.

- 3) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
- 4) Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций в сфере культуры.
- 5) Расчёт рейтингов организаций в сфере культуры (по отдельным группам показателей) в разрезе типов организаций.
- 6) Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Московской области

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Расчет показателей независимой оценки осуществляется в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

При формировании таблиц с результатами исследования в разрезе организаций будет проведена кодировка информации и предусмотрены фильтры по следующим позициям:

- метод заполнения анкеты;
- название организации;
- наименование населенного пункта.

Формирование рейтингов организаций по итогам независимой оценки осуществляется:

- в сфере культуры сводного рейтинга по всем организациям.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры будут оформлены в виде текстового отчёта и презентации. Результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, содержат:

- 1) Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки качества организаций;
- 2) Описание процесса сбора информации - способов получения информации;
- 3) Описание и анализ собранной информации, обобщенной по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг и по организациям;
- 4) Заполненные таблицы (формы) предоставления информации, включающие показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации;
- 5) Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций;
- 6) Формирование в соответствии с интегральными результатами независимой оценки:
 - рейтинга организаций в сфере культуры.
- 7) Подготовка аналитического отчета и презентационных материалов о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры:
 - результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;
 - результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;
 - перечень организаций по видам предоставляемых услуг (библиотеки, музеи, культурно-досуговые организации, парки, кинотеатры, театры, цирки, зоосады и иные организации) с указанием полученных интегральных оценок, представляющий

рейтинг указанных организаций;

- отчеты о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг по каждой оцениваемой организации с указанием значений по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

Этапы и сроки выполнения работ:

П/п №	Вид работ	Сроки
1.	Подготовительный этап (разработка программы проведения НОК, инструментариев исследования)	08 - 20 мая 2020
2.	Организационный этап (разработка и программирование ссылок онлайн опроса, формирование контактных баз получателей услуг для телефонного опроса, уточнение электронных адресов официальных сайтов учреждений, запрос фотографий (согласно бланку наблюдения) от учреждений, контактных телефонов получателей услуг с целью телефонного опроса, контактных телефонов и ФИО лиц, ответственных за проведение НОК в учреждении культуры, количества реальных посетителей в разрезе учреждений за 2019 год (количество получателей услуг по учреждениям)	25 мая - 10 июня 2020
3.	Предоставление Заказчику и учреждениям ссылок на онлайн опрос, логина и пароля для входа в Личный кабинет (для контроля заполнения электронных анкет)	10 июня - 20 июня 2020
4.	Изучение и проверка информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заполнение бланков анализа сайтов	20 мая 2020 - 20 июня 2020
5.	Проведение онлайн опроса получателей услуг	11 июня 2020 - 30 октября 2020
6.	Сбор мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Московской области в форме телефонного опроса	11 июня 2020 - 30 октября 2020
7.	Сбор мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры	11 июня 2020 - 30 октября 2020

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	Московской области в форме личного опроса в учреждениях	
8.	Анализ информационных стендов учреждений культуры	11 июня 2020 - 30 октября 2020
9.	Обработка данных бланков наблюдений в учреждениях культуры	11 июня 2020 - 30 октября 2020
10.	Проверка достоверности полученных мнений получателей услуг (по результатам опроса), формирование массива данных.	11 июня 2020 - 30 октября 2020
11.	Размещение специализированных технических устройств (терминалов) в учреждениях культуры	01 сентября 2020-20 сентября 2020
12.	Сбор мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Московской области с помощью терминалов	21 сентября 2020 – 30 октября 2020
13.	Аналитический этап (анализ всех полученных данных, балловый расчет, формирование рейтингов учреждений, подготовка аналитического отчета об оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области)	31 октября - 10 ноября 2020 года
14.	Представление на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области аналитического отчета по оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области	31 октября - 10 ноября 2020 года
15.	Согласование с Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области.	Не более 20 календарных дней с момента представления на заседании

2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг

2.1. Общая характеристика независимой оценки

В ходе подготовки отчета были проанализированы результаты оценки 247 учреждений культуры Московской области. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

- онлайн опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;
- телефонный опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;
- опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры с помощью терминалов;
- наблюдение в учреждениях культуры (в 232 учреждениях проводилось дистанционно, в 15 учреждениях очно);
- контент-анализ официальных сайтов учреждений культуры.

По итогам независимой оценки было опрошено 237882 респондентов. По каждому из учреждений культуры заполнен бланк наблюдения, бланк анализа официального сайта.

Предварительно каждое учреждение культуры, принимающее участие в независимой оценке, было проинформировано о датах и сроках проведения независимой оценки. Независимая оценка проводилась с мая по ноябрь 2020 года.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

Фактическая выборка опроса составила:

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Досуговый центр «Солнышко»	486	1313

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Культурно - досуговый центр «Подмосковные вечера»	523	636
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Балашиха «Центр искусств и ремесел»	600	608
4	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Культурно - досуговый центр «Заря»	600	861
5	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Рассвет»	366	672
6	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Радуга»	174	695
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Саввино»	453	620
8	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Восход»	453	623
9	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Чайка»	600	608
10	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное учреждение культуры «Районный Дом культуры»	340	424
11	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное учреждение культуры «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»	377	535
12	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Красный Электрик»	84	170
13	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры «Акрихин»	354	464
14	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и искусств»	266	414
15	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Обухово»	240	391
16	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр	149	370

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
			«КВАНТ»		
17	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры пос. Воровского»	117	228
18	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное учреждение культуры «Молзинский сельский Дом культуры»	125	176
19	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Буньковский сельский культурно-спортивный комплекс»	116	473
20	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский Дом культуры «Ямкино»	166	250
21	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное учреждение культуры «Мамонтовский сельский Дом культуры»	113	171
22	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский Дом культуры «Центральный»	120	333
23	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	Муниципальное учреждение «Дворец культуры «Химик»	600	322
24	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	Муниципальное учреждение «Центр культуры и досуга «Москворецкий»	104	383
25	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	Муниципальное учреждение «Дворец культуры «Цементник»	416	624
26	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	Муниципальное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный»	495	525
27	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	Муниципальное учреждение «Дом культуры «Гармония»	154	158
28	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	Муниципальное учреждение «Воскресенский координационно-методический центр культуры и творчества «Истоки»	596	1276
29	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры, спорта и работы с молодежью «Радость»	395	623
30	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	Автономное муниципальное учреждение городского поселения Хорлово «Культурно-просветительно-спортивный центр Родник»	207	411
31	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	Муниципальное учреждение «Культурный центр «Усадьба Кривякино»	92	189

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
32	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры имени Г.Конины»	382	441
33	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Пегас»	282	1270
34	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	Муниципальное учреждение культуры «Михалевский культурно-досуговый центр»	184	468
35	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр пос. Новый»	156	665
36	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	Муниципальное учреждение культуры «Шувойский культурно-досуговый центр»	185	412
37	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	Муниципальное учреждение культуры «Центр досуга и народного творчества «Родник»	44	167
38	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Жуковский	Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры»	600	1118
39	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры им. В.Н. Леонова»	175	178
40	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр досуга «Победа» города Зарайска	191	192
41	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры поселка Зарайский»	55	130
42	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	Муниципальное бюджетное учреждение «Мендюкинский сельский дом культуры»	120	135
43	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	Муниципальное бюджетное учреждение «Ерновский сельский дом культуры»	48	144
44	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	Муниципальное бюджетное учреждение «Чулковский сельский дом культуры»	132	136
45	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Звёздный городок (ЗАТО)	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом космонавтов» ЗАТО городского округа Звёздный городок Московской области	123	137
46	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Тепловозостроитель»	414	4052
47	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Дом Озерова»	171	5266
48	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Школа ремесел»	56	5199

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
49	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Цементник»	308	2877
50	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Организационно-просветительский центр культуры»	82	2710
51	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр досуга и культуры «Пирочи»	38	522
52	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр досуга и культуры «Акатьево»	120	3057
53	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр досуга и культуры «Черкизово»	154	3431
54	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красноармейск	Муниципальное автономное учреждение культуры городской Дворец культуры городского округа Красноармейск Московской области	445	2441
55	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красноармейск	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры им. В.И.Ленина городского округа Красноармейск Московской области	278	1618
56	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красногорск	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-выставочный комплекс «Знаменское-Губайлово»	69	222
57	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красногорск	Муниципальное автономное учреждение культуры «Красногорский культурно-досуговый комплекс «Подмосковье»	600	680
58	Культурно-досуговое учреждение	Краснознаменск МО (ЗАТО)	Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Дом офицеров» городского округа Краснознаменск Московской области	52	347
59	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Кашира	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культурных инициатив» городского округа Кашира	147	978
60	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Кашира	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Ожерелье»	246	249
61	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лосино-Петровский	Муниципальное бюджетное учреждение «Биокомбинатовская централизованная клубная система» городского округа Лосино-Петровский	207	252
62	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лосино-Петровский	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Созвездие» городского округа	150	296

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
			Лосино-Петровский		
63	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лотошино	Муниципальное учреждение «Лотошинский районный Дом культуры»	80	85
64	Культурно-досуговое учреждение о	Городской округ Луховицы	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Луховицы Московской области «Районный Дом культуры «Старт»	340	347
65	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Луховицы Московской области «Белоомутский центр культуры «Заречье»	127	364
66	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Луховицы Московской области «Астаповская централизованная система культуры «Гармония»	42	166
67	Культурно-досуговое учреждение о	Городской округ Луховицы	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Луховицы Московской области «Газопроводская централизованная система культуры «Семицвет»	52	555
68	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Луховицы Московской области «Головачевский центр культуры «Созвездие»	49	257
69	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Луховицы Московской области «Дединовский культурный центр»	198	598
70	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Луховицы Московской области «Центр Культуры и Досуга «Красная Пойма»	106	235
71	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»	56	320
72	Культурно-досуговое учреждение	Одинцовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение культуры, физической культуры и спорта Одинцовского городского округа Московской области «Комплексный молодежный центр	205	1508

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
			«Дом молодёжи»		
73	Культурно-досуговое учреждение	Одинцовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение культуры Культурно-досуговый центр молодёжи «Новое поколение»	98	190
74	Культурно-досуговое учреждение	Орехово-Зуевский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Зимний театр»	295	303
75	Культурно-досуговое учреждение	Орехово-Зуевский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Мечта»	411	557
76	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Озёры	Муниципальное учреждение культуры «Городской центр культуры и досуга»	198	414
77	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Озёры	Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Бояркино»	42	46
78	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Озёры	Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Клишино»	7	86
79	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Пущино	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития «Вертикаль» городского округа Пущино Московской области	286	497
80	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Филимоновский»	273	485
81	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Октябрь»	493	533
82	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Большедворский»	128	386
83	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Дворец культуры им. А. С. Потапова»	28	77
84	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Дворец культуры «Павлово-Покровский»	368	382

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
85	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Евсеевский»	57	237
86	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Алферовская клубная система»	74	103
87	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Кузнецовская клубная система»	51	127
88	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Рахмановская клубная система»	48	48
89	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Логиновская клубная система»	40	168
90	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Сатурн»	460	641
91	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дворец культуры им. Воровского	600	1506
92	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дворец культуры «Победа»	365	589
93	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Быково»	106	603
94	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Берёзка»	98	302
95	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Дементьевский»	0	704
96	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дворец культуры «Родники»	317	352
97	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Верецкий»	44	416
98	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Вялковский»	20	359

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
99	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Лель»	104	651
100	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Современник»	70	151
101	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Гжельский»	146	235
102	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Дежниковский»	44	339
103	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Константиновский»	89	168
104	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Юровский»	116	217
105	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Северянка»	90	279
106	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Заря»	96	614
107	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Кузьяевский»	93	236
108	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Островецкий»	240	734
109	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Рыболовский»	251	912
110	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр Софьинский	51	321
111	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Рубин»	107	309
112	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Чулковский»	144	157
113	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Гжелка»	79	164
114	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Реутов	Муниципальное учреждение «Молодёжный культурно-досуговый центр»	366	671
115	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Рошаль	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Рошаль «Дом культуры им. А.А. Косякова»	224	258

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
116	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные Пруды	Муниципальное учреждение «Центральный Дом культуры городского округа Серебряные Пруды Московской области»	87	188
117	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные Пруды	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Мочильское городского округа Серебряные Пруды»	100	632
118	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные Пруды	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Узуновское городского округа Серебряные Пруды Московской области»	52	220
119	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные Пруды	Муниципальное учреждение «Дудинский сельский Дом культуры городского округа Серебряные Пруды Московской области»	32	434
120	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные Пруды	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Успенское городского округа Серебряные Пруды Московской области»	162	534
121	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Ступино	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-творческий центр» городского округа Ступино	155	4626
122	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Ступино	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» городского округа Ступино	600	5422
123	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Россия»	445	557
124	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение»	98	689
125	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Исток»	303	393
126	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	Муниципальное учреждение Серпуховского района «Культурно-творческий центр»	27	507
127	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Андреевка»	274	6585
128	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Культурно-досуговый центр «Метролог»	248	2078
129	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение городского округа Солнечногорск	198	11672

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
	дение		«Поваровский культурный центр»		
130	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Городской центр народного творчества и досуга «Лепсе»	245	1038
131	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Дом культуры «Испытатель»	88	3105
132	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Городской культурно-досуговый центр»	5	1457
133	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры и спорта городского округа Солнечногорск Культурно-спортивный центр «Истра»	198	3870
134	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Солнечногорск «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	282	3008
135	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Смирновский культурно-досуговый центр»	109	2370
136	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Солнечногорск «Центр культурного и спортивного развития»	288	1455
137	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Дом культуры Лунево»	178	1274
138	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Содружество домов культуры»	442	7231
139	Культурно-досуговое учреждение	Талдомский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Темповский дом культуры» Талдомского городского округа Московской области	26	1724
140	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Черноголовка	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «ГАММА»	186	204

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
141	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Культурно-творческий центр «Дружба»	450	608
142	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Русь»	98	811
143	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр по культуре и делам молодежи «Импульс»	600	1110
144	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Созвездие»	150	502
145	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный Дом культуры им. Нариманова» Шатурского муниципального района Московской области	279	1135
146	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Корововский Дом культуры»	218	2080
147	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский Дом культуры»	74	256
148	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кервский Дом культуры»	91	144
149	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шатурторфский Дом культуры имени Радченко»	64	339
150	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бакшевский Дом культуры»	57	128
151	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мишеронский Дом культуры»	206	463
152	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. ЦУС «Мир»	104	1052
153	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туголесский Дом культуры»	130	223
154	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Осаново-Дубовский Дом культуры»	39	485
155	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Черустинский Дом культуры»	77	396
156	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Радовицкий Дом культур»	84	267

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
157	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Ша-тура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пышлицкий Дом культуры»	187	223
158	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Щёлково «Центральный Дворец культуры»	332	766
159	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Щёлково «Дворец культуры им. В.П. Чкалова»	274	303
160	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Медвежье-Озёрская централизованная клубная система»	268	458
161	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Культурно-досуговый центр «Дом офицеров»	234	258
162	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Огудневская централизованная клубная система»	167	213
163	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Щёлково «Центр культуры и досуга «Гребнево»	87	348
164	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Централизованная клубная система «Фряново»	172	284
165	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Щёлково «Загорянский Дом Культуры»	90	328
166	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Литвиновская централизованная клубная система»	195	202
167	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Электрогорск	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры»	252	728
168	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Электросталь	Муниципальное учреждение «Культурный центр имени Н.П.Васильева»	600	657
169	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Электросталь	Муниципальное учреждение «Центр культуры «Досуг»	462	574

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
170	Библиотеки	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Централизованная библиотечная система»	600	713
171	Библиотеки	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система имени Андрея Белого»	600	1146
172	Библиотеки	Богородский городской округ	Муниципальное учреждение культуры «Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Богородского городского округа»	600	630
173	Библиотеки	Городской округ Бронницы	Муниципальное учреждение культуры «Библиотечно-информационный и досуговый центр» городского округа Бронницы	600	609
174	Библиотеки	Городской округ Воскресенск	Муниципальное учреждение культуры «Воскресенская централизованная библиотечная система»	600	907
175	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение «Нелидовская библиотека»	351	435
176	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное учреждение культуры «Теряевская библиотека»	600	714
177	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципально казенное учреждение культуры «Сычевская библиотека»	540	607
178	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение «Библиотека сельского поселения Ярополецкое»	304	327
179	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение "Спасская библиотека"	345	495
180	Библиотеки	Городской округ Егорьевск	Муниципальное учреждение культуры «Центральная библиотека городского округа Егорьевск»	600	1116
181	Библиотеки	Городской округ Жуковский	Муниципальное учреждение культуры «Жуковская централизованная библиотечная система»	600	1130
182	Библиотеки	Городской округ Зарайск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Зарайск»	600	653
183	Библиотеки	Городской округ Кашира	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный и досуговый центр» городского	600	1382

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
			округа Кашира		
184	Библиотеки	Коломенский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Коломенская городская централизованная библиотечная система»	600	1518
185	Библиотеки	Городской округ Красноармейск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система городского округа Красноармейск Московской области	600	1191
186	Библиотеки	Городской округ Лосино-Петровский	Муниципальное бюджетное учреждение «Лосино-Петровская городская библиотека»	600	987
187	Библиотеки	Городской округ Луховицы	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Луховицы Московской области «Луховицкая межпоселенческая библиотека имени поэта Ивана Игнатьевича Морозова»	600	1506
188	Библиотеки	Орехово-Зуевский городской округ	Муниципальное учреждение культуры «Орехово-Зуевская городская централизованная библиотечная система»	600	4105
189	Библиотеки	Городской округ Павловский Посад	Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Централизованная библиотечная система»	600	2782
190	Библиотеки	Городской округ Протвино	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Протвино»	600	609
191	Библиотеки	Городской округ Пущино	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека» городского округа Пущино Московской области	600	603
192	Библиотеки	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры «Раменская межпоселенческая библиотека»	600	809
193	Библиотеки	Городской округ Рошаль	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Рошаль «Рошальская городская библиотека»	600	611
194	Библиотеки	Городской округ Серебряные Пруды	Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Серебряные Пруды»	600	657
195	Библиотеки	Городской округ Серпухов	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Серпуховская централизованная биб-	600	520

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
			лиотечная система»		
196	Библиотеки	Городской округ Серпухов	Муниципальное учреждение культуры «Территориальная централизованная библиотечная система» городского округа Серпухов	600	621
197	Библиотеки	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Городская центральная библиотека»	600	6041
198	Библиотеки	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека»	600	7591
199	Библиотеки	Городской округ Ступино	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Ступино	600	2933
200	Библиотеки	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр городского округа Шатура»	600	669
201	Библиотеки	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шатурская Центральная библиотека»	600	612
202	Библиотеки	Городской округ Щёлково	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Щёлковская центральная библиотека»	600	3397
203	Библиотеки	Городской округ Щёлково	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Щёлковская городская библиотека»	600	750
204	Библиотеки	Городской округ Щёлково	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Централизованная библиотечная система Фряново»	600	604
205	Библиотеки	Городской округ Щёлково	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Монинская библиотека»	600	602
206	Библиотеки	Городской округ Черноголовка	Муниципальное учреждение «Городская Черноголовская Муниципальная Библиотека»	600	641
207	Библиотеки	Городской округ Электрогорск	Муниципальное учреждение культуры «Центральная библиотека городского округа Электрогорск Московской области»	600	668

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
208	Библиотеки	Городской округ Электросталь	Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система»	600	1650
209	Музеи	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Историко-краеведческий музей»	600	603
210	Музеи	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей города Железнодорожного»	600	638
211	Музеи	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Картинная галерея»	600	747
212	Музеи	Богородский городской округ	Муниципальное учреждение культуры «Ногинский музейно-выставочный центр»	600	637
213	Музеи	Городской округ Красноармейск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Картинная галерея городского округа Красноармейск Московской области	600	662
214	Музеи	Городской округ Лобня	Муниципальное бюджетное учреждение «Художественная галерея»	140	140
215	Музеи	Городской округ Лобня	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Лобня»	260	260
216	Музеи	Одинцовский городской округ	Муниципальное учреждение «Музей С.И. Танеева в Дюлькове»	600	627
217	Музеи	Орехово-Зуевский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ликино-Дулевский краеведческий музей» Орехово-Зуевского городского округа	600	623
218	Музеи	Орехово-Зуевский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Степановский краеведческий музей» Орехово-Зуевского городского округа Московской области	400	409
219	Музеи	Городской округ Реутов	Муниципальное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр»	600	766
220	Музеи	Городской округ Серебряные Пруды	Муниципальное учреждение «Мемориальный Дом-музей дважды Героя Советского Союза Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова» городского округа Серебряные Пруды Московской области	600	611
221	Музеи	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шатур-	600	603

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
			ский краеведческий музей»		
222	Парки	Городской округ Балашиха	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Балашиха «Объединенная дирекция парков»	600	634
223	Парки	Богородский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Объединенная дирекция парков Богородского городского округа Московской области»	600	618
224	Парки	Городской округ Жуковский	Муниципальное предприятие г. Жуковского «Парк культуры и отдыха»	600	766
225	Парки	Городской округ Кашира	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской парк»	0	72
226	Парки	Городской округ Красногорск	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Красногорск «Парки Красногорска»	600	651
227	Парки	Наро-Фоминский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дирекция управления парками Наро-Фоминского городского округа»	0	128
228	Парки	Городской округ Павловский Посад	Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Парк культуры и отдыха»	600	609
229	Парки	Раменский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Раменский городской парк культуры и отдыха»	600	718
230	Парки	Городской округ Серебряные Пруды	Муниципальное автономное учреждение «Парк культуры и отдыха городского округа Серебряные Пруды «Серебряный»	0	53
231	Парки	Городской округ Серпухов	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры»	600	678
232	Парки	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Городской парк культуры и отдыха»	0	2267
233	Парки	Городской округ Ступино	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» городского округа Ступино	600	1034
234	Парки	Городской округ Шатура	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской парк культуры и отдыха им. Гагарина»	141	141

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Муниципальный район/ городской округ	Наименование учреждения	Выборка	Фактически опрошено
235	Театры	Городской округ Балашиха	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Маленький театр кукол»	600	1375
236	Театры	Дмитровский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение Дмитровский драматический театр «Большое Гнездо»	600	675
237	Театры	Городской округ Люберцы	Муниципальное учреждение культуры Театр кукол «Радуга»	600	825
238	Театры	Сергиево-Посадский городской округ	Муниципальное учреждение культуры «Сергиево-Посадский драматический театр-студия «Театральный ковчег»	600	1575
239	Театры	Городской округ Щёлково	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Щёлково «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр»	600	514
240	Концертные и прочие	Богородский городской округ	Муниципальное учреждение культуры «Ногинский Эстрадно-духовой оркестр»	600	781
241	Концертные и прочие	Городской округ Истра	Муниципальное учреждение культуры «Центр русской песни «Ярило» городского округа Истра Московской области	543	543
242	Концертные и прочие	Коломенский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коломенская филармония»	600	4036
243	Концертные и прочие	Городской округ Ступино	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ступинская филармония» городского округа Ступино	600	2559
244	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение культуры "Осташевская библиотека"	600	617
245	Культурно-досуговое учреждение	Одинцовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и творчества – Кубинка»	600	634
246	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лотошино	Муниципальное учреждение культуры "Централизованная клубная система городского округа Лотошино" Московской области	600	697
247	Библиотеки	Городской округ Лотошино	Муниципальное казенное учреждение культуры «Лотошинская централизованная библиотечная система»	600	669
ВСЕГО				77460	237648

2.1. Результаты расчетов по показателям в разрезе типов учреждений

2.1.1. Театры

1) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Сергиево-Посадский драматический театр-студия «Театральный ковчег»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.91
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.77

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.81
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.62
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	79.9
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	99.66
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.9
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.87
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.94
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании	0-100 баллов	99.86

	дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.77
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.87
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.05
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.66

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.658
1. Открытость и доступность информации об организации	93.908
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным	80

нормативными правовыми актами	
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.8709677419

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	35
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.8709677419 35
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7733567633 15
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.81
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20

2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.62
3. Доступность услуг для инвалидов	79.898
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности,	80

позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	99.664429530201
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.896
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	99.873015873016

получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9365079365 08
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8648648648 65
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.771
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8730158730 16
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0476190476 19
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	27.937	
Женский	72.063	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.063	1 / 1575
16 - 18 лет	4.952	78 / 1575
19 - 20 лет	0.698	11 / 1575
21 - 24 лет	1.587	25 / 1575
25 - 30 лет	16.063	253 / 1575
31 - 40 лет	29.524	465 / 1575

41 - 50 лет	29.651	467 / 1575
50 и старше	18.794	296 / 1575
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.19	

2) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Щёлково «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	88.13
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	62.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.59
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.52
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	91.3
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.67
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.01
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.64
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.03
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.72
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.19

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.03
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.83
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.42
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.43

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.43
1. Открытость и доступность информации об организации	88.129
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	62.307692307692
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	84.6153846153

телекоммуникационной сети "Интернет"	85
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3406593406 59
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.3406593406

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	59
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.588078588079
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.515
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99
3. Доступность услуг для инвалидов	91.301
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.6744186046 51
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.012
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6381322957 2
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.0272373540 86

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7175141242 94
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.185
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0272373540 86
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8326848249 03
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4163424124 51
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	29.961

Женский	70.039	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.946	10 / 514
16 - 18 лет	1.362	7 / 514
19 - 20 лет	2.918	15 / 514
21 - 24 лет	3.307	17 / 514
25 - 30 лет	7.004	36 / 514
31 - 40 лет	37.549	193 / 514
41 - 50 лет	25.875	133 / 514

50 и старше	21.401	110 / 514
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.366	

**3) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры Театр кукол «Радуга»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	73.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.91
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.76
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.5

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	61.75
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.5
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.71
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.74

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.64
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.99

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.992
1. Открытость и доступность информации об организации	89.002
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	73.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.9230769230

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.9095840867 99
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.76
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5
3. Доступность услуг для инвалидов	61.75
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.5
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.712
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.515151515152
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.757575757576

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.736
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.757575757576
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.636363636364
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.757575757576
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	46.424

Женский	53.576	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.121	1 / 825
16 - 18 лет	0.242	2 / 825
19 - 20 лет	0.242	2 / 825
21 - 24 лет	3.03	25 / 825
25 - 30 лет	16.242	134 / 825
31 - 40 лет	27.758	229 / 825
41 - 50 лет	21.939	181 / 825
50 и старше	32.727	270 /

		825
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.121	

4) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение Дмитровский драматический театр «Большое Гнездо»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.6
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	86.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.39
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.26
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.5

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	64.71
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	82.35
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.63
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.36
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.57

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.56
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.26
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.75

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.754
1. Открытость и доступность информации об организации	95.601
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	86.153846153846
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5461422087 75
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.5461422087

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	75
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3948562783 66
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.26
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5
3. Доступность услуг для инвалидов	64.705
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	82.3529411764 71
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.632
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7037037037 04
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7037037037 04

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.363057324841
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.57
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.555555555556
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.259259259259
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.703703703704
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	35.556

Женский	64.444	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.778	12 / 675
16 - 18 лет	0.593	4 / 675
19 - 20 лет	1.037	7 / 675
21 - 24 лет	6.519	44 / 675
25 - 30 лет	7.704	52 / 675
31 - 40 лет	24.444	165 / 675
41 - 50 лет	35.407	239 / 675

50 и старше	25.481	172 / 675
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.037	

**5) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Маленький
театр кукол»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	84.89
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	50
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.72
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	69.06
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	40
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.1

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	36.28
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.27
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.89
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.93
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.93
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.74
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.52

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.56
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.98
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	77.93

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	77.928
1. Открытость и доступность информации об организации	84.888
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	50
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7241922773 84
2. Комфортность условий предоставления услуг	69.055
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	40
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1
3. Доступность услуг для инвалидов	36.281
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.2731277533 04
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.892
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9272727272 73
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.9272727272 73

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.74358974359
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.519
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.563636363636
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.981818181818
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.709090909091
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	27.273	
Женский	72.727	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.091	15 / 1375
16 - 18 лет	4.8	66 / 1375
19 - 20 лет	2.182	30 / 1375
21 - 24 лет	4.145	57 / 1375
25 - 30 лет	17.673	243 / 1375
31 - 40 лет	42.618	586 / 1375
41 - 50 лет	17.6	242 / 1375

50 и старше	11.127	153 / 1375
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	14.691	

2.1.2. Парки

1) Экспертное заключение о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской парк культуры и отдыха им. Гагарина»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	80.89
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	50
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.22
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	87.52
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0-100 баллов	95

	комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	62.7
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.65
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.16
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.74
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.16
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего	0-100 баллов	100

	числа опрошенных получателей услуг)		
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.09
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.87
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.74
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.16
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	85.07

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	85.072
1. Открытость и доступность информации об организации	80.888
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	50
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.2222222222 22
2. Комфортность условий предоставления услуг	87.52
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95
3. Доступность услуг для инвалидов	62.695
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.6521739130 43
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.16
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.7446808510 64
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	97.1631205673 76

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.089
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.8723404255 32
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.7446808510 64
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.1631205673 76
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	50.355

Женский	49.645	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.709	1 / 141
16 - 18 лет	0	0 / 141
19 - 20 лет	0.709	1 / 141
21 - 24 лет	2.128	3 / 141
25 - 30 лет	16.312	23 / 141
31 - 40 лет	37.589	53 / 141
41 - 50 лет	15.603	22 / 141
50 и старше	27.66	39 /

		141
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	16.312	

2) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Парки Солнечногорья»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.63
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.07
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.83
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	61.84
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	99.45
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.23
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.41
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.82
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.88

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.91
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.78
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.91
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.48

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.482
1. Открытость и доступность информации об организации	96.628
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5169491525 42
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.5169491525

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	42
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.0695101015 92
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.825
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7
3. Доступность услуг для инвалидов	61.835
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	99.450549450549
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.234
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.411998235554
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.823555359506

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7067448680 35
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.884
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9117776797 53
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7794441993 82
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9117776797 53
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	49.007	
Женский	50.993	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.647	60 / 2267
16 - 18 лет	5.073	115 / 2267
19 - 20 лет	2.911	66 / 2267
21 - 24 лет	8.999	204 / 2267
25 - 30 лет	26.07	591 / 2267
31 - 40 лет	34.318	778 / 2267
41 - 50 лет	14.777	335 /

		2267
50 и старше	5.205	118 / 2267
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.528	

**3) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» городского
округа Ступино**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.23
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.32
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.94
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.9

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	50.37
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.58
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.27
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.84
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.63
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	98.29

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.97
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.32
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.07
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.82

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.82
1. Открытость и доступность информации об организации	92.228
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6742671009 77
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.6742671009

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	77
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3210785046 17
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.935
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.9
3. Доступность услуг для инвалидов	50.374
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.5812807881 77
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.27
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8394584139 26
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.5164410058 03

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6328029375 76
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.29
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.9690522243 71
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3230174081 24
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0657640232 11
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	26.789	
Женский	73.211	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.967	10 / 1034
16 - 18 лет	1.161	12 / 1034
19 - 20 лет	1.644	17 / 1034
21 - 24 лет	5.513	57 / 1034
25 - 30 лет	12.766	132 / 1034
31 - 40 лет	25.919	268 / 1034
41 - 50 лет	24.565	254 / 1034

50 и старше	29.691	307 / 1034
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	19.536	

**4) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное автономное учреждение «Парк культуры и отдыха городского округа
Серебряные Пруды «Серебряный»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	66.52
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	30.77
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	60
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.21
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	90
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	64
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.24
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.11
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.06

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.11
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.11
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	83.76

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	83.764
1. Открытость и доступность информации об организации	66.515
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	30.7692307692 31
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	61.5384615384

телекоммуникационной сети "Интернет"	62
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	66.666666666667
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	100

организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.214285714286
2. Комфортность условий предоставления услуг	90
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных	100

комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	
3. Доступность услуг для инвалидов	64
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и	0

графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.244
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных	98.1132075471 7

получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.055
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1132075471 7
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1132075471 7
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	35.849

Женский	64.151	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 53
16 - 18 лет	3.774	2 / 53
19 - 20 лет	3.774	2 / 53
21 - 24 лет	3.774	2 / 53
25 - 30 лет	16.981	9 / 53
31 - 40 лет	16.981	9 / 53
41 - 50 лет	26.415	14 / 53

50 и старше	33.962	18 / 53
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	11.321	

5) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение «Раменский городской парк культуры и отдыха»
Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	80.37
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	42.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.19

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	86.03
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	92.06
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	57.58
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	85.25
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.28
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном	0-100 баллов	97.35

	обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.8
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.12
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	96.34
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.66
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего	0-100 баллов	96.8

	числа опрошенных получателей услуг)		
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.96
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	83.52

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	83.52
1. Открытость и доступность информации об организации	80.369
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	42.3076923076 92
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	84.6153846153 85

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети	94.9013157894 74

«Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	94.9013157894 74
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	94.1860530837 4
2. Комфортность условий предоставления услуг	86.03
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0

2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.0612813370 47
3. Доступность услуг для инвалидов	57.575
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных	20

дверных проемов	
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации,	0

прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	85.2459016393 44
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.284
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3537604456 82
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.7966573816 16
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных	98.1228668941

доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.338
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.6573816155 99
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.7966573816 16
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.9610027855 15
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	35.237	
Женский	64.763	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.418	3 / 718
16 - 18 лет	1.253	9 / 718
19 - 20 лет	3.343	24 / 718
21 - 24 лет	19.22	138 / 718
25 - 30 лет	17.967	129 / 718

		718
31 - 40 лет	33.565	241 / 718
41 - 50 лет	14.763	106 / 718
50 и старше	9.61	69 / 718
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.407	

**б) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской
области «Парк культуры и отдыха»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	79.9
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	43.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.66
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.84
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	32.6
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	82
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.97
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.01
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.69
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.47
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.1

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.51
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.51
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.69
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	82.08

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	82.082
1. Открытость и доступность информации об организации	79.902
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	43.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	10
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.9230769230

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8324958123 95
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.8324958123

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	95
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6628695278 19
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.835
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7
3. Доступность услуг для инвалидов	32.6
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	82
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.974
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0147783251 23
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.6863711001 64

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.468085106383
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.1
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.507389162562
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.507389162562
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.686371100164
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	35.632

Женский	64.368	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.149	7 / 609
16 - 18 лет	1.642	10 / 609
19 - 20 лет	6.732	41 / 609
21 - 24 лет	16.585	101 / 609
25 - 30 лет	21.018	128 / 609
31 - 40 лет	26.765	163 / 609
41 - 50 лет	10.181	62 / 609

50 и старше	15.928	97 / 609
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.747	

**7) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дирекция управления парками Наро-
Фоминского городского округа»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	77.89
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	38.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.37
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	47.27
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	0
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.5

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	45.45
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.15
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.13
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.66
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.66
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	92.26

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	81.25
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.22
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.09
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	72.2

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	72.2
1. Открытость и доступность информации об организации	77.886
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	38.4615384615 38
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.9230769230

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.3695652173 91
2. Комфортность условий предоставления услуг	47.265
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	0
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.5
3. Доступность услуг для инвалидов	45.445
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.148148148148
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.128
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.65625
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	97.65625

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	92.264
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	81.25
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.21875
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.09375
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	60.938

Женский	39.063	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.563	2 / 128
16 - 18 лет	1.563	2 / 128
19 - 20 лет	0.781	1 / 128
21 - 24 лет	12.5	16 / 128
25 - 30 лет	22.656	29 / 128
31 - 40 лет	40.625	52 / 128
41 - 50 лет	13.281	17 / 128
50 и старше	7.813	10 /

		128
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	42.188	

8) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Красногорск «Парки Красногорска»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.06
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	67.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.17
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.47
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.9

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	72.38
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	81.25
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.43
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.85
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.08
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.31
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	98.11

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.16
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.16
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.09

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.09
1. Открытость и доступность информации об организации	89.061
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	67.3076923076 92
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	84.6153846153

телекоммуникационной сети "Интернет"	85
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7455716586 15
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	97.7455716586

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	15
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.1663011876 69
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.465
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.9
3. Доступность услуг для инвалидов	72.375
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	81.25
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.434
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.8525345622 12
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.0783410138 25

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3076923076 92
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.112
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0030721966 21
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1566820276 5
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1566820276 5
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	12.289

Женский	87.711	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.461	3 / 651
16 - 18 лет	0.307	2 / 651
19 - 20 лет	0.461	3 / 651
21 - 24 лет	2.611	17 / 651
25 - 30 лет	6.605	43 / 651
31 - 40 лет	59.293	386 / 651
41 - 50 лет	21.505	140 / 651
50 и старше	8.909	58 /

		651
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	2.458	

9) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской парк»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	79.52
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	38.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.96
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	68.89
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	60
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	77.8

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	42
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	66.67
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.61
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.78
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	94.72

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.83
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.22
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.06
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	76.83

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	76.826
1. Открытость и доступность информации об организации	79.522
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	38.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.9230769230

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.1875
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	92.1875

организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	94.957386363636
2. Комфортность условий предоставления услуг	68.89
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	60
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	0
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных	77.8

комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	
3. Доступность услуг для инвалидов	42.001
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и	20

графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	66.666666666667
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных	98.61111111111111

получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7777777777 78
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	94.723
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.8333333333 33
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.2222222222 22
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.0555555555 56
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	19.444

Женский	80.556	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.389	1 / 72
16 - 18 лет	1.389	1 / 72
19 - 20 лет	1.389	1 / 72
21 - 24 лет	4.167	3 / 72
25 - 30 лет	11.111	8 / 72
31 - 40 лет	44.444	32 / 72
41 - 50 лет	33.333	24 / 72

50 и старше	5.556	4 / 72
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.333	

10) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное автономное учреждение городского округа Жуковский «Парк культуры и
отдыха»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	67.01
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	30.77
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	60
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.44
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	49.02
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	0
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	34.25
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	87.5
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.27
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.96
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.22
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.27

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.61
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.22
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.09
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	69.76

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	69.764
1. Открытость и доступность информации об организации	67.007
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	30.7692307692 31
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	61.5384615384

телекоммуникационной сети "Интернет"	62
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	66.6666666666 67
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5918367346 94
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.5918367346

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	94
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.4447947718 41
2. Комфортность условий предоставления услуг	49.02
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	0
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98
3. Доступность услуг для инвалидов	34.25
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	87.5
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.272
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9556135770 23
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.2167101827 68

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.272
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6083550913 84
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2167101827 68
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0861618798 96
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	45.953

Женский	54.047	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 766
16 - 18 лет	4.7	36 / 766
19 - 20 лет	5.483	42 / 766
21 - 24 лет	7.18	55 / 766
25 - 30 лет	17.102	131 / 766
31 - 40 лет	27.937	214 / 766
41 - 50 лет	19.713	151 / 766

50 и старше	19.452	149 / 766
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	0.653	

**11) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное автономное учреждение «Объединенная дирекция парков Богородского
городского округа Московской области»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.24
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.98
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	57.85
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	86.15
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	96.2
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.31
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.44
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.48
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	96.41

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.95
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.6
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.6
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.09

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.088
1. Открытость и доступность информации об организации	96.996
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.3302752293 58
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	96.3302752293

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	58
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	96.242060691602
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.975
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	96
3. Доступность услуг для инвалидов	57.845
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	86.153846153846
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96.196
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.307443365696
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	96.440129449838

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.477064220183
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.405
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.954692556634
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.601941747573
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.601941747573
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	33.657

Женский	66.343	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.133	7 / 618
16 - 18 лет	7.929	49 / 618
19 - 20 лет	2.589	16 / 618
21 - 24 лет	8.091	50 / 618
25 - 30 лет	14.078	87 / 618
31 - 40 лет	29.612	183 / 618
41 - 50 лет	16.667	103 / 618

50 и старше	20.712	128 / 618
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.194	

**12) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Балашиха
«Объединенная дирекция парков»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	82.99
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	46.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.87
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	88.35
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	68.95
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.49
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.11
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.11
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.79
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.76
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	98.77

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.42
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.37
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.74
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.43

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.434
1. Открытость и доступность информации об организации	82.993
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	46.153846153846
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3842010771 99
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.3842010771

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.8663429628 42
2. Комфортность условий предоставления услуг	88.345
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.7
3. Доступность услуг для инвалидов	68.947
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.491228070175
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.112
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.107255520505
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	97.791798107256

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7628865979 38
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.77
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4227129337 54
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3690851735 02
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7381703470 03
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	43.218

Женский	56.782	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 634
16 - 18 лет	3.47	22 / 634
19 - 20 лет	6.625	42 / 634
21 - 24 лет	11.356	72 / 634
25 - 30 лет	21.767	138 / 634
31 - 40 лет	32.65	207 / 634
41 - 50 лет	14.511	92 / 634

50 и старше	10.252	65 / 634
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.256	

13) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры», ГО Серпухов

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	71.68
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	48.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	60
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.86
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	87.5
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.99

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	60.27
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.24
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	95.03
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.54
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.25
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.57
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	94.59

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.95
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.07
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.58
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	81.81

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	81.814
1. Открытость и доступность информации об организации	71.682
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	48.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	20
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.9230769230

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	66.6666666666 67
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2892690513 22
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.2892690513

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	22
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.856389759155
2. Комфортность условий предоставления услуг	87.495
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.99
3. Доступность услуг для инвалидов	60.272
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.2355889724 31
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	95.03
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.5427728613 57
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	94.2477876106 19

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.5736568457 54
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	94.589
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.9528023598 82
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.0678466076 7
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.5752212389 38
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	65.782

Женский	34.218	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.59	4 / 678
16 - 18 лет	0.442	3 / 678
19 - 20 лет	1.032	7 / 678
21 - 24 лет	5.605	38 / 678
25 - 30 лет	15.782	107 / 678
31 - 40 лет	34.218	232 / 678
41 - 50 лет	20.944	142 / 678
50 и старше	19.469	132 /

		678
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	58.26	

2.1.3. Музеи

1) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шатурский краеведческий музей»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.5
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.92
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных)	0-100 баллов	99.8

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	40.8
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	89.33
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.87
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.92
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.83
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.83
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	86

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	86.002
1. Открытость и доступность информации об организации	89.5
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.915
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8
3. Доступность услуг для инвалидов	40.799
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	89.333333333333
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.868
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.668325041459
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.915
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8341625207 3
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8341625207 3
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	36.65

Женский	63.35	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.166	1 / 603
16 - 18 лет	1.99	12 / 603
19 - 20 лет	1.161	7 / 603
21 - 24 лет	1.658	10 / 603
25 - 30 лет	22.72	137 / 603
31 - 40 лет	20.564	124 / 603
41 - 50 лет	16.75	101 / 603

50 и старше	27.861	168 / 603
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	11.443	

2) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение «Мемориальный Дом-музей дважды Героя Советского Союза
Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова» городского округа Серебряные
Пруды Московской области**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.74
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.35
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.92
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных)	0-100 баллов	99.8

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	71.5
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.33
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.85
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.56

5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.85
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	92.97

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.972
1. Открытость и доступность информации об организации	93.74
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6683250414 59

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.668325041459
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.350603526532
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.92
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8
3. Доступность услуг для инвалидов	71.499
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.333333333333
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.848
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8363338788
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5575221238 94
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.854
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6726677577 74
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8363338788 87
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	41.244

Женский	58.756	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.309	8 / 611
16 - 18 лет	0.982	6 / 611
19 - 20 лет	0.327	2 / 611
21 - 24 лет	4.092	25 / 611
25 - 30 лет	5.074	31 / 611
31 - 40 лет	17.84	109 / 611
41 - 50 лет	20.786	127 / 611
50 и старше	52.864	323 /

		611
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.82	

3) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.89
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.87
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	66
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.45
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.96
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.74
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.85
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.66

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.61
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.87
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.61
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	92.97

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.974
1. Открытость и доступность информации об организации	99.892
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7333333333 33
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.7333333333

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	33
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7264142122 49
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.87
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7
3. Доступность услуг для инвалидов	66
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.45
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9556135770 23
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7389033942 56

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.853587115666
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.662
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.608355091384
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.869451697128
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.608355091384
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	23.629

Женский	76.371	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.044	8 / 766
16 - 18 лет	3.264	25 / 766
19 - 20 лет	0.914	7 / 766
21 - 24 лет	2.089	16 / 766
25 - 30 лет	7.05	54 / 766
31 - 40 лет	20.496	157 / 766
41 - 50 лет	20.104	154 / 766

50 и старше	45.822	351 / 766
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	27.676	

4) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Степановский краеведческий музей»
Орехово-Зуевского городского округа Московской области**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	78.08
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	66.92
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	60
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.64
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.3

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	43.32
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.73
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.65
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.27
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.95

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	84.13

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	84.128
1. Открытость и доступность информации об организации	78.076
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	66.923076923077
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	53.8461538461

телекоммуникационной сети "Интернет"	54
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	66.666666666667
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.635
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3
3. Доступность услуг для инвалидов	43.319
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.727272727273
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.654
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.266503667482
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.732620320856
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.952
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.755501222494
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	32.763

Женский	67.237	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.244	1 / 409
16 - 18 лет	0.733	3 / 409
19 - 20 лет	1.222	5 / 409
21 - 24 лет	2.689	11 / 409
25 - 30 лет	8.313	34 / 409
31 - 40 лет	21.027	86 / 409
41 - 50 лет	27.384	112 / 409
50 и старше	41.32	169 /

		409
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.623	

5) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ликино-Дулевский краеведческий музей»

Орехово-Зуевского городского округа

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	83.58
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	46.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.52
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	38
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.51
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.36
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.79
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.36

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	83.99

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	83.994
1. Открытость и доступность информации об организации	83.581
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	46.153846153846
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8287671232 88
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.8287671232

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	88
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3440413563 21
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.52
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99
3. Доступность услуг для инвалидов	38
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.51
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3579454253 61
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.5184590690 21

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7872340425 53
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.36
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1974317817 01
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1974317817 01
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5184590690 21
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	26.324

Женский	73.676	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.124	7 / 623
16 - 18 лет	3.21	20 / 623
19 - 20 лет	5.297	33 / 623
21 - 24 лет	6.26	39 / 623
25 - 30 лет	14.286	89 / 623
31 - 40 лет	30.016	187 / 623
41 - 50 лет	21.188	132 / 623

50 и старше	19.422	121 / 623
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.063	

**б) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение «Музей С.И. Танеева в Дюлькове»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	90.43
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.57
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	79.05
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	60
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.1

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	29.21
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.37
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.16
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.01
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.12

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.56
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.36
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.36
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	79.39

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	79.394
1. Открытость и доступность информации об организации	90.428
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3019197207 68
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.3019197207

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	68
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.5737605785 17
2. Комфортность условий предоставления услуг	79.045
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	60
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1
3. Доступность услуг для инвалидов	29.211
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.368421052632
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.162
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.202551834131
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.202551834131

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0123456790 12
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.12
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5645933014 35
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3620414673 05
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3620414673 05
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	25.837

Женский	74.163	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.319	2 / 627
16 - 18 лет	1.754	11 / 627
19 - 20 лет	1.435	9 / 627
21 - 24 лет	4.625	29 / 627
25 - 30 лет	9.729	61 / 627
31 - 40 лет	25.199	158 / 627
41 - 50 лет	25.359	159 / 627

50 и старше	33.493	210 / 627
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	11.483	

**7) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Лобня»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.17
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.17
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.62
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	64
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.35
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.23
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.62
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.05
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.43

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.62
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.62
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.23
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.91

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.914
1. Открытость и доступность информации об организации	92.168
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5918367346 94
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.5918367346

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	94
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.1709183673 47
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.615
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2
3. Доступность услуг для инвалидов	64
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.35
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2307692307 69
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.6153846153 85

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.047619047619
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.425
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.615384615385
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.615384615385
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.230769230769
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	38.462

Женский	61.538	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.385	1 / 260
16 - 18 лет	3.846	10 / 260
19 - 20 лет	0.769	2 / 260
21 - 24 лет	1.923	5 / 260
25 - 30 лет	7.692	20 / 260
31 - 40 лет	20.385	53 / 260
41 - 50 лет	19.231	50 / 260
50 и старше	48.077	125 /

		260
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	35	

**8) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение «Художественная галерея»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	87.06
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	71.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.78
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.57
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.1

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	52
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.82
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.43
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.29
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.67
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	98.86

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.14
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.29
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	86.86

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	86.862
1. Открытость и доступность информации об организации	87.057
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	71.153846153846
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1666666666 67
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.1666666666

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	67
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	96.7795950155 76
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.57
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.1
3. Доступность услуг для инвалидов	52
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.822
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.428571428571
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.285714285714

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6744186046 51
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.86
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2857142857 14
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.1428571428 57
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2857142857 14
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	14.286

Женский	85.714	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 140
16 - 18 лет	2.143	3 / 140
19 - 20 лет	1.429	2 / 140
21 - 24 лет	2.143	3 / 140
25 - 30 лет	5.714	8 / 140
31 - 40 лет	39.286	55 / 140
41 - 50 лет	30	42 / 140
50 и старше	15.714	22 / 140

Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)

3.571

**9) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Картинная галерея городского округа
Красноармейск Московской области**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	81.84
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	50
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	69.7
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	40
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	68
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.25
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.24
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.96
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.6

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.55
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	83.68

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	83.678
1. Открытость и доступность информации об организации	81.84
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	50
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8407643312 1
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.8407643312

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	1
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6034249548 29
2. Комфортность условий предоставления услуг	69.7
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	40
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	0
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4
3. Доступность услуг для инвалидов	68
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.248
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2447129909 37
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.3957703927 49

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.96265560166
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.595
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.546827794562
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.395770392749
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.697885196375
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	35.045

Женский	64.955	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.151	1 / 662
16 - 18 лет	0.151	1 / 662
19 - 20 лет	0.453	3 / 662
21 - 24 лет	4.985	33 / 662
25 - 30 лет	6.949	46 / 662
31 - 40 лет	26.133	173 / 662
41 - 50 лет	29.456	195 / 662
50 и старше	33.535	222 /

		662
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.344	

10) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Ногинский музейно-выставочный центр»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.34
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	79.77
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	60
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.5

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	58.52
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.08
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.75
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.67

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.22
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	85.41

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	85.41
1. Открытость и доступность информации об организации	89.336
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.590834697218
2. Комфортность условий предоставления услуг	79.765
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	60
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5
3. Доступность услуг для инвалидов	58.524
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.0819672131 15
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.752
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6860282574 57
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.6860282574 57

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.671
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6860282574 57
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2150706436 42
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8430141287 28
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	27.473

Женский	72.527	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.942	6 / 637
16 - 18 лет	1.256	8 / 637
19 - 20 лет	1.884	12 / 637
21 - 24 лет	3.14	20 / 637
25 - 30 лет	7.849	50 / 637
31 - 40 лет	16.797	107 / 637
41 - 50 лет	21.193	135 / 637

50 и старше	48.038	306 / 637
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.163	

11) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Картинная галерея»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.22
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.3
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.8
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	71.18
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.26
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.78
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.62

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.12

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.12
1. Открытость и доступность информации об организации	95.22
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2937853107 34
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.2937853107

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	34
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3006322675 56
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.8
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6
3. Доступность услуг для инвалидов	71.178
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.260273972603
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.784
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.732262382865
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.732262382865

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.624
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7322623828 65
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1967871485 94
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7322623828 65
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	32.798

Женский	67.202	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.402	3 / 747
16 - 18 лет	0.669	5 / 747
19 - 20 лет	1.339	10 / 747
21 - 24 лет	3.882	29 / 747
25 - 30 лет	11.513	86 / 747
31 - 40 лет	23.695	177 / 747
41 - 50 лет	24.23	181 / 747

50 и старше	35.743	267 / 747
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.505	

**12) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей города
Железнодорожного»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.71
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.27
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.77
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.5

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	41.27
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	90.91
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.68
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.37
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.45

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.53
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.75
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.38

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.376
1. Открытость и доступность информации об организации	96.708
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1103202846 98
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.1103202846

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.2716062671 12
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.765
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5
3. Доступность услуг для инвалидов	41.273
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	90.909090909091
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.684
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.373040752351
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.843260188088

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.454
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5297805642 63
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7460815047 02
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6865203761 76
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	28.213

Женский	71.787	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.157	1 / 638
16 - 18 лет	0.313	2 / 638
19 - 20 лет	0.784	5 / 638
21 - 24 лет	1.724	11 / 638
25 - 30 лет	10.502	67 / 638
31 - 40 лет	27.273	174 / 638
41 - 50 лет	26.646	170 / 638
50 и старше	33.699	215 /

		638
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	13.636	

13) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Историко-краеведческий музей»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.76
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.67
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	0

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	46
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.36
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.17
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.5
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.47
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.47

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.5
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.5
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.25

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.252
1. Открытость и доступность информации об организации	96.76
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.396378269618
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.67
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3
3. Доступность услуг для инвалидов	46
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.362
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1708126036 48
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.5024875621 89

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4694960212 2
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.468
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5024875621 89
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3366500829 19
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5024875621 89
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	34.66

Женский	65.34	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.166	1 / 603
16 - 18 лет	1.327	8 / 603
19 - 20 лет	1.658	10 / 603
21 - 24 лет	4.146	25 / 603
25 - 30 лет	11.443	69 / 603
31 - 40 лет	29.022	175 / 603
41 - 50 лет	25.041	151 / 603

50 и старше	29.022	175 / 603
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.945	

2.1.4. Концертные и прочие учреждения

1) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры «Ступинская филармония» городского округа Ступино

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.1
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.1
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.2

	(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	61.31
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.7
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.95
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.24
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.37
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего	0-100 баллов	99.54

	числа опрошенных получателей услуг)		
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.75
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.71
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.4
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.91
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.04

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.042
1. Открытость и доступность информации об организации	92.1
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5391705069 12

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.5391705069 12
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.0000256125 84
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.1
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2
3. Доступность услуг для инвалидов	61.31
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.6950354609 93
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.952
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2415005861 66
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.3747557639 7

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.535531816071
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.748
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.710433763189
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.397811645174
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.905822586948
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	40.641	
Женский	59.359	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.352	9 / 2559
16 - 18 лет	0.782	20 / 2559
19 - 20 лет	1.446	37 / 2559
21 - 24 лет	2.735	70 / 2559
25 - 30 лет	11.411	292 / 2559
31 - 40 лет	23.877	611 / 2559
41 - 50 лет	24.189	619 / 2559

50 и старше	37.085	949 / 2559
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	21.688	

2) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коломенская филармония»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.81
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.84
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.68

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	77.16
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.2
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.63
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.58
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.63
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.74
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.6

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.65
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.18
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.21

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.208
1. Открытость и доступность информации об организации	99.808
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7504367357 12
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.7504367357

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	12
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.5201587685 66
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.84
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.68
3. Доступность услуг для инвалидов	77.16
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.1962616822 43
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.632
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5787908820 61
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.6283448959 37

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7383568812 14
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.596
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6531219028 74
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1823587710 6
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7274529236 87
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	50.074	
Женский	49.926	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.892	36 / 4036
16 - 18 лет	1.363	55 / 4036
19 - 20 лет	1.412	57 / 4036
21 - 24 лет	4.881	197 / 4036
25 - 30 лет	10.654	430 / 4036
31 - 40 лет	21.853	882 / 4036
41 - 50 лет	23.712	957 / 4036

50 и старше	36.125	1458 / 4036
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	23.092	

**3) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры «Центр русской песни «Ярило» городского округа
Истра Московской области**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	80.55
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	46.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.26
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	89.82
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.63

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	28.5
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.48
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.63
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.26
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.62
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.86

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.82
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.82
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	79.64

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	79.642
1. Открытость и доступность информации об организации	80.549
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	46.1538461538 46
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0723562152 13
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.0723562152

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	13
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.2568484986 68
2. Комфортность условий предоставления услуг	89.815
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.63
3. Доступность услуг для инвалидов	28.5
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.48
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6316758747 7
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.2633517495 4

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.619771863118
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.856
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.815837937385
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.815837937385
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	65.562

Женский	34.438	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.184	1 / 543
16 - 18 лет	1.473	8 / 543
19 - 20 лет	1.657	9 / 543
21 - 24 лет	6.998	38 / 543
25 - 30 лет	15.47	84 / 543
31 - 40 лет	24.309	132 / 543
41 - 50 лет	23.389	127 / 543
50 и старше	26.519	144 /

		543
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	11.05	

4) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Ногинский Эстрадно-духовой оркестр»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	83.5
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	55
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.87
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	37.06
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.88
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.84
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.87
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.74
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.78

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.87
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.74
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.74
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	84.01

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	84.01
1. Открытость и доступность информации об организации	83.5
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	55
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	10
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.87
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7
3. Доступность услуг для инвалидов	37.064
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.875
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.844
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8719590268 89
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7439180537 77

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.779
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8719590268 89
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7439180537 77
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7439180537 77
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	88.348

Женский	11.652	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 781
16 - 18 лет	0.512	4 / 781
19 - 20 лет	0.512	4 / 781
21 - 24 лет	3.841	30 / 781
25 - 30 лет	14.213	111 / 781
31 - 40 лет	28.425	222 / 781
41 - 50 лет	27.017	211 / 781
50 и старше	21.895	171 /

		781
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	11.396	

2.1.5. Библиотеки

**1) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.86
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.64
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.55
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных)	0-100 баллов	99.1

	получателей услуг)		
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	67.79
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.64
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.7
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.58
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.88
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59

5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.47
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.45
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.09
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.64
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.27

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.274
1. Открытость и доступность информации об организации	99.856
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6815286624 2

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6815286624 2
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6391514279 84
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.545
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1
3. Доступность услуг для инвалидов	67.792
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.6380368098 16
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.702
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5757575757 58
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.8787878787 88

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5940460081 19
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.473
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4545454545 45
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0909090909 09
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6363636363 64
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	22.061	
Женский	77.939	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.848	14 / 1650
16 - 18 лет	1.576	26 / 1650
19 - 20 лет	0.848	14 / 1650
21 - 24 лет	5.152	85 / 1650
25 - 30 лет	4.909	81 / 1650
31 - 40 лет	18	297 / 1650
41 - 50 лет	26.606	439 / 1650

50 и старше	45.455	750 / 1650
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.879	

**2) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры «Центральная библиотека городского округа
Электрогорск Московской области»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	81.4
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	49.62
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.78
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.13
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.3

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	42.3
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.34
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.96
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.6
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.2
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.18
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	96.86

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.56
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.81
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.46
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	83.33

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	83.33
1. Открытость и доступность информации об организации	81.398
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	49.615384615385
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	69.2307692307

телекоммуникационной сети "Интернет"	69
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.130434782609
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.1304347826

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	09
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.7839673913 04
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.13
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.3
3. Доступность услуг для инвалидов	42.302
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.3396226415 09
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.956
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6047904191 62
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.2035928143 71

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.18181818181818
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.86
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.556886227545
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.808383233533
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.455089820359
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	7.635

Женский	92.365	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 668
16 - 18 лет	0.749	5 / 668
19 - 20 лет	0.898	6 / 668
21 - 24 лет	3.144	21 / 668
25 - 30 лет	10.479	70 / 668
31 - 40 лет	39.072	261 / 668
41 - 50 лет	27.994	187 / 668
50 и старше	19.611	131 /

		668
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.335	

3) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Городская Черноголовская Муниципальная Библиотека»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	82
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	40.77
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.43
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.77
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.5

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	47.91
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	86.36
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.69
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.53
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.48

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.28
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	85.77

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	85.77
1. Открытость и доступность информации об организации	82.003
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	40.769230769231
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	20
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	61.5384615384

телекоммуникационной сети "Интернет"	62
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6810207336 52
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.6810207336

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	52
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.4272872263 3
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.765
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5
3. Доступность услуг для инвалидов	47.908
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	86.36363636363636
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.688
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.531981279251
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.687987519501

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.483
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6879875195 01
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2839313572 54
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8439937597 5
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	27.769

Женский	72.231	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.624	4 / 641
16 - 18 лет	1.56	10 / 641
19 - 20 лет	5.148	33 / 641
21 - 24 лет	7.8	50 / 641
25 - 30 лет	12.637	81 / 641
31 - 40 лет	26.989	173 / 641
41 - 50 лет	29.485	189 / 641

50 и старше	16.381	105 / 641
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	3.12	

4) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Монинская библиотека»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	78.56
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	45.77
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.58
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.18
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.4

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	40.5
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.6
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.68
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.84
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.98
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	97.24

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.01
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.51
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.67
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	82.42

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	82.416
1. Открытость и доступность информации об организации	78.563
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	45.7692307692 31
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	61.5384615384

телекоммуникационной сети "Интернет"	62
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.7777777777 78
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	95.7777777777

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	78
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	94.58149589278
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.175
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.4
3. Доступность услуг для инвалидов	40.5
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.604
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.6777408637 87
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	97.8405315614 62

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.976982097187
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.24
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.009966777409
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.511627906977
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.674418604651
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	32.558

Женский	67.442	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.322	20 / 602
16 - 18 лет	9.801	59 / 602
19 - 20 лет	2.824	17 / 602
21 - 24 лет	7.475	45 / 602
25 - 30 лет	6.977	42 / 602
31 - 40 лет	18.272	110 / 602
41 - 50 лет	20.266	122 / 602

50 и старше	32.226	194 / 602
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.977	

**5) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково
«Централизованная библиотечная система Фряново»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	90.88
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.59
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	48.43
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	88.1
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.7
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.83
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.83
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.19
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.9

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.7

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.7
1. Открытость и доступность информации об организации	90.884
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6204933586 34
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.6204933586

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	34
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7108431007 88
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.585
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2
3. Доступность услуг для инвалидов	48.43
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	88.095238095238
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.702
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.834437086093
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.834437086093

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1935483870 97
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.901
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6688741721 85
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	31.291

Женский	68.709	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.49	9 / 604
16 - 18 лет	5.96	36 / 604
19 - 20 лет	4.139	25 / 604
21 - 24 лет	6.291	38 / 604
25 - 30 лет	5.795	35 / 604
31 - 40 лет	23.841	144 / 604
41 - 50 лет	19.205	116 / 604

50 и старше	35.927	217 / 604
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.126	

**б) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Щёлковская
городская библиотека»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.8
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.49
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.8
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	79.5
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.32
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.35
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.93
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.52

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.99

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.994
1. Открытость и доступность информации об организации	96.796
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5683453237 41
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.5683453237

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	41
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.4869958416 62
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.8
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6
3. Доступность услуг для инвалидов	79.496
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.3240223463 69
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.35
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9333333333 33
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.6

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.687010954617
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.52
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	30.8

Женский	69.2	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.133	16 / 750
16 - 18 лет	7.733	58 / 750
19 - 20 лет	4	30 / 750
21 - 24 лет	4.133	31 / 750
25 - 30 лет	13.467	101 / 750
31 - 40 лет	24.933	187 / 750
41 - 50 лет	20.4	153 / 750

50 и старше	25.2	189 / 750
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	22.933	

**7) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Щёлковская
центральная библиотека»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.08
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.96
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.22
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.4

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	86.9
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.33
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.19
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.03
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.15
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.15

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.53
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.03
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.97
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.91

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.908
1. Открытость и доступность информации об организации	95.084
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7283990870 56
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.7283990870

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	56
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.9635317638 95
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.22
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4
3. Доступность услуг для инвалидов	86.899
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.3254593175 85
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.192
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0285546070 06
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.1463055637 33

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6009311606 25
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.15
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5289961730 94
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0285546070 06
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9696791286 43
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	40.595	
Женский	59.405	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.384	81 / 3397
16 - 18 лет	4.563	155 / 3397
19 - 20 лет	2.914	99 / 3397
21 - 24 лет	6.094	207 / 3397
25 - 30 лет	9.714	330 / 3397
31 - 40 лет	25.464	865 / 3397
41 - 50 лет	23.168	787 /

		3397
50 и старше	27.995	951 / 3397
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	20.047	

8) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шатурская Центральная библиотека»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.65
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.12
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.68
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	57.31
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.71
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.34
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.53
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.64
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.77

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.51
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.95

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.95
1. Открытость и доступность информации об организации	93.648
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6539792387 54
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.6539792387

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	54
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.1215222472 43
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.675
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4
3. Доступность услуг для инвалидов	57.313
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.7099236641 22
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.34
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5294117647 06
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6383363471 97
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.774
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8366013071 9
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5098039215 69
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8366013071 9
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	35.458

Женский	64.542	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.307	8 / 612
16 - 18 лет	2.288	14 / 612
19 - 20 лет	3.268	20 / 612
21 - 24 лет	5.229	32 / 612
25 - 30 лет	9.804	60 / 612
31 - 40 лет	21.569	132 / 612
41 - 50 лет	25	153 / 612

50 и старше	32.516	199 / 612
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	21.078	

**9) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр
городского округа Шатура»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.25
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.37
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.55
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.1

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	83.02
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.74
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.27
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.1
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.42

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.1
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.85
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.7

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.702
1. Открытость и доступность информации об организации	92.248
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	30
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5419847328 24
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.5419847328

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	24
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3690631059 62
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.55
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1
3. Доступность услуг для инвалидов	83.022
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.739130434783
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.268
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.402092675635
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.103139013453

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.344262295082
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.415
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.103139013453
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.804185351271
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.850523168909
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	27.205

Женский	72.795	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.392	16 / 669
16 - 18 лет	4.783	32 / 669
19 - 20 лет	3.288	22 / 669
21 - 24 лет	4.185	28 / 669
25 - 30 лет	7.773	52 / 669
31 - 40 лет	17.638	118 / 669
41 - 50 лет	21.973	147 / 669

50 и старше	38.714	259 / 669
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	13.303	

**10) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»
городского округа Ступино**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.78
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.44
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.47
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.9

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	65.06
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.88
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.49
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.35
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.62
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.51

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.28
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	92.66

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.662
1. Открытость и доступность информации об организации	99.776
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5399858457 18
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.5399858457

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	18
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.4430768313 23
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.47
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9
3. Доступность услуг для инвалидов	65.064
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.883852691218
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.492
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.352199113536
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.624957381521

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5234604105 57
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.507
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5226730310 26
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2840095465 39
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5908625980 22
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	39.379	
Женский	60.621	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.227	36 / 2933
16 - 18 лет	2.728	80 / 2933
19 - 20 лет	1.773	52 / 2933
21 - 24 лет	4.944	145 / 2933
25 - 30 лет	9.478	278 / 2933
31 - 40 лет	23.628	693 / 2933
41 - 50 лет	24.275	712 / 2933

50 и старше	34.47	1011 / 2933
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	24.037	

**11) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Солнечногорская межпоселенческая
районная библиотека»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	77.98
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	26.92
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.75
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	89.86
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	68.65
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	88.84
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.42
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.85
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.87
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.66
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.73

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.13

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.128
1. Открытость и доступность информации об организации	77.976
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	26.923076923077
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	53.8461538461

телекоммуникационной сети "Интернет"	54
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8754669987 55
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.8754669987

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	55
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.754146203618
2. Комфортность условий предоставления услуг	89.855
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7
3. Доступность услуг для инвалидов	68.652
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	88.8429752066 12
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.42
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8539059412 46
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.8682650507 18

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6638141809 29
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.731
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7101831115 79
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5916216572 26
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8023975760 77
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	31.814	
Женский	68.186	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.568	119 / 7591
16 - 18 лет	4.887	371 / 7591
19 - 20 лет	4.4	334 / 7591
21 - 24 лет	5.309	403 / 7591
25 - 30 лет	11.5	873 / 7591
31 - 40 лет	25.451	1932 / 7591

41 - 50 лет	15.571	1182 / 7591
50 и старше	33.118	2514 / 7591
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	2.977	

**12) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск
«Городская центральная библиотека»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.4
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.75
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.88
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	53.68
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.26
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.72
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.82
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.77
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.77

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.77
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.65
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.82
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.69

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.69
1. Открытость и доступность информации об организации	95.4
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8803214224 65
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.8803214224

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	65
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7540894725 3
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.875
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8
3. Доступность услуг для инвалидов	53.678
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.255125284738
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.718
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.586161231584
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.817910941897

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7726477789 44
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.771
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7682502896 87
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6523754345 31
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8179109418 97
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	31.402	
Женский	68.598	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	5.943	359 / 6041
16 - 18 лет	7.615	460 / 6041
19 - 20 лет	3.062	185 / 6041
21 - 24 лет	6.472	391 / 6041
25 - 30 лет	11.935	721 / 6041
31 - 40 лет	26.006	1571 / 6041

41 - 50 лет	20.609	1245 / 6041
50 и старше	19.318	1167 / 6041
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.545	

13) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры «Территориальная централизованная библиотечная
система» городского округа Серпухов**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	94.63
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.82
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.83
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	44.77
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	89.23
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.74
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.94
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.91
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.02
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	97.24

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.1
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.62
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.58
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	86.44

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	86.442
1. Открытость и доступность информации об организации	94.628
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7777777777 78
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	97.7777777777

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	78
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.8229974160 21
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.825
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.7
3. Доступность услуг для инвалидов	44.769
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	89.230769230769
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.744
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.940418679549
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	97.906602254428

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0157480314 96
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.244
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.1014492753 62
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.6183574879 23
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.5845410628 02
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	25.443

Женский	74.557	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.865	24 / 621
16 - 18 лет	2.415	15 / 621
19 - 20 лет	0.966	6 / 621
21 - 24 лет	2.415	15 / 621
25 - 30 лет	9.34	58 / 621
31 - 40 лет	21.256	132 / 621
41 - 50 лет	19.807	123 / 621

50 и старше	41.385	257 / 621
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.407	

**14) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Серпуховская централизованная
библиотечная система»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	87.44
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.6
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.62
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	84.33
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.44
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.33
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.65
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.81
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.39

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.81
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.62
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.04
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.02

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.022
1. Открытость и доступность информации об организации	87.44
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6636971046 77
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.6636971046

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	77
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.6019215450 39
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.615
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2
3. Доступность услуг для инвалидов	84.332
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.44444444444444
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.33
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.653846153846
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.807692307692

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7340425531 92
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.387
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8076923076 92
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6153846153 85
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0384615384 62
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	18.846

Женский	81.154	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.346	7 / 520
16 - 18 лет	4.231	22 / 520
19 - 20 лет	1.154	6 / 520
21 - 24 лет	2.885	15 / 520
25 - 30 лет	11.538	60 / 520
31 - 40 лет	20	104 / 520
41 - 50 лет	16.154	84 / 520

50 и старше	45	234 / 520
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.538	

**15) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского
округа Серебряные Пруды»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.78
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.45
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.7
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	76.04
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	93.48
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.62
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.85
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.39
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.29

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.78
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.24
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.89

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.886
1. Открытость и доступность информации об организации	99.78
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7995991983 97
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.7995991983

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.4452541446 53
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.695
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4
3. Доступность услуг для инвалидов	76.044
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	93.4782608695 65
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.616
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8477929984 78
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.3911719939 12

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.60396039604
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.286
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.695585996956
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.782343987823
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.23896499239
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	35.769

Женский	64.231	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.065	7 / 657
16 - 18 лет	1.674	11 / 657
19 - 20 лет	0.152	1 / 657
21 - 24 лет	1.979	13 / 657
25 - 30 лет	10.654	70 / 657
31 - 40 лет	25.114	165 / 657
41 - 50 лет	21.157	139 / 657

50 и старше	38.965	256 / 657
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.784	

**16) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Рошаль «Рошальская
городская библиотека»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.09
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.98
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.69
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.4

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	62.07
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	93.55
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.06
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.02
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.35
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.55
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	98.63

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.24
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.85
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.31

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.308
1. Открытость и доступность информации об организации	98.092
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8593155893 54
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.8593155893

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	54
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.984024996103
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.69
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.4
3. Доступность услуг для инвалидов	62.065
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	93.5483870967 74
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.058
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0180032733 22
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.3453355155 48

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.548094373866
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.625
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.836333878887
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.235679214403
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.854337152209
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	33.715

Женский	66.285	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.164	1 / 611
16 - 18 лет	3.437	21 / 611
19 - 20 лет	3.273	20 / 611
21 - 24 лет	5.401	33 / 611
25 - 30 лет	9.493	58 / 611
31 - 40 лет	23.404	143 / 611
41 - 50 лет	22.422	137 / 611

50 и старше	34.043	208 / 611
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	18.167	

17) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Раменская межпоселенческая библиотека»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	88.92
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.55

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.51
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.01
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	61.41
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	91.36
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.12
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном	0-100 баллов	98.76

	обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.26
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.56
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.26
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего	0-100 баллов	98.52

	числа опрошенных получателей услуг)		
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.01
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.59

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.59
1. Открытость и доступность информации об организации	88.92
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети	99.3421052631 58

«Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.3421052631 58
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.5537341958 25
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.505
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0

2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0111248454 88
3. Доступность услуг для инвалидов	61.408
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных	20

дверных проемов	
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации,	0

прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	91.3580246913 58
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.12
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7639060568 6
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2583436341 16
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных	99.5645863570

доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.987
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2583436341 16
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5166872682 32
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0111248454 88
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	19.778	
Женский	80.222	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.843	23 / 809
16 - 18 лет	1.607	13 / 809
19 - 20 лет	1.607	13 / 809
21 - 24 лет	2.843	23 / 809

25 - 30 лет	9.889	80 / 809
31 - 40 лет	23.733	192 / 809
41 - 50 лет	25.216	204 / 809
50 и старше	34.858	282 / 809
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.012	

**18) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека» городского
округа Пущино Московской области**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97.91
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.53
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.34
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	84.42
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.74
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.07
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.34
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.17

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.01
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.98

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.982
1. Открытость и доступность информации об организации	97.912
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3050847457 63
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.3050847457

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	63
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.5275423728 81
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.335
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7
3. Доступность услуг для инвалидов	84.422
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.736842105263
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.072
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.341625207297
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.336650082919

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.173
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6683250414 59
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0099502487 56
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3366500829 19
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	27.032

Женский	72.968	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.161	7 / 603
16 - 18 лет	3.483	21 / 603
19 - 20 лет	1.493	9 / 603
21 - 24 лет	1.161	7 / 603
25 - 30 лет	3.483	21 / 603
31 - 40 лет	23.383	141 / 603
41 - 50 лет	16.915	102 / 603
50 и старше	50.083	302 /

		603
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	15.755	

**19) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система
г.Протвино»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.16
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.15
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.1
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.2

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	86
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.74
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.71

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.51
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	96.54

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	96.542
1. Открытость и доступность информации об организации	98.16
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.1545893719 81
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.095
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2
3. Доступность услуг для инвалидов	86
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.736
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3431855500 82
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.707
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5073891625 62
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6715927750 41
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8357963875 21
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	20.69

Женский	79.31	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.478	9 / 609
16 - 18 лет	1.478	9 / 609
19 - 20 лет	0.985	6 / 609
21 - 24 лет	2.135	13 / 609
25 - 30 лет	5.747	35 / 609
31 - 40 лет	16.749	102 / 609
41 - 50 лет	20.197	123 / 609
50 и старше	52.217	318 /

		609
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.553	

20) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской
области «Централизованная библиотечная система»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	88.91
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	63.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.81
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	61.46
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	91.52
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.78
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.82
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.82
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.77

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.68
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.79
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.82
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.95

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.946
1. Открытость и доступность информации об организации	88.914
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	63.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.9230769230

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7099347353 15
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.7099347353

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	15
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6901322028 23
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.805
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6
3. Доступность услуг для инвалидов	61.456
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	91.516709511568
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.776
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.713364385525
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.820852740953

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8150887573 96
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.772
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6775349337 16
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7850232891 44
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8208527409 53
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	27.374	
Женский	72.626	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.182	33 / 2791
16 - 18 лет	1.648	46 / 2791
19 - 20 лет	1.935	54 / 2791
21 - 24 лет	4.909	137 / 2791
25 - 30 лет	11.179	312 / 2791
31 - 40 лет	22.107	617 / 2791
41 - 50 лет	23.647	660 / 2791

50 и старше	36.116	1008 / 2791
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.98	

**21) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры «Орехово-Зуевская городская централизованная
библиотечная система»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	86.48
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	55
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.96
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.93
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	65.42
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.08
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.27
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.54
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.46
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.91

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.98
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.88
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.2

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.202
1. Открытость и доступность информации об организации	86.484
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	55
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	10
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9756275895 69
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.9756275895

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	69
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.9634235508 82
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.925
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9
3. Доступность услуг для инвалидов	65.424
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.0842911877 39
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.268
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5383678440 93
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.9025578562 73

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4630217232 12
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.906
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9025578562 73
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9756394640 68
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8781973203 41
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	26.699	
Женский	73.301	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.29	94 / 4105
16 - 18 лет	4.75	195 / 4105
19 - 20 лет	0.122	5 / 4105
21 - 24 лет	2.728	112 / 4105
25 - 30 лет	28.039	1151 / 4105
31 - 40 лет	33.812	1388 / 4105
41 - 50 лет	13.52	555 /

		4105
50 и старше	18.222	748 / 4105
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	2.412	

22) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Луховицы Московской области «Луховицкая межпоселенческая библиотека имени поэта Ивана Игнатьевича Морозова»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.36
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.65
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.57
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных)	0-100 баллов	99.1

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	62.49
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.95
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.84
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84

5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.68
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.87
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.94
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.87
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.99

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.988
1. Открытость и доступность информации об организации	98.36
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8432601880 88

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.8432601880 88
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6549634273 77
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.57
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1
3. Доступность услуг для инвалидов	62.485
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.949494949495
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.836
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.667994687915
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8405103668 26
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.684
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8671978751 66
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9375830013 28
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8671978751 66
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	27.025	
Женский	72.975	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	5.246	79 / 1506
16 - 18 лет	4.98	75 / 1506
19 - 20 лет	2.722	41 / 1506
21 - 24 лет	3.254	49 / 1506
25 - 30 лет	7.503	113 / 1506
31 - 40 лет	26.428	398 / 1506
41 - 50 лет	21.912	330 / 1506

50 и старше	29.349	442 / 1506
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	12.351	

**23) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное казенное учреждение культуры «Лотошинская централизованная
библиотечная система»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97.44
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	92.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.36
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.63
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.3

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	76.89
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.3
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.25
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.65
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.55
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.83
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.46

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.85
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.91
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.85
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.53

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.534
1. Открытость и доступность информации об организации	97.437
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	92.3076923076 92
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	84.6153846153

телекоммуникационной сети "Интернет"	85
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3720565149 14
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.3720565149

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	14
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3559952541 57
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.625
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3
3. Доступность услуг для инвалидов	76.89
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.296296296296
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.246
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.654708520179
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.551569506726

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.832214765101
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.462
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.850523168909
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.907324364723
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.850523168909
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	36.173

Женский	63.827	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.093	14 / 669
16 - 18 лет	3.587	24 / 669
19 - 20 лет	1.794	12 / 669
21 - 24 лет	4.634	31 / 669
25 - 30 лет	12.556	84 / 669
31 - 40 лет	25.411	170 / 669
41 - 50 лет	20.777	139 / 669

50 и старше	28.849	193 / 669
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	27.803	

24) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Лосино-Петровская городская библиотека»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.98
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.95
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.95
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	50
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.74
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.84

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.3

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.302
1. Открытость и доступность информации об организации	96.98
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	30
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.94918699187
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.95
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9
3. Доступность услуг для инвалидов	50
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.736
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5947315096 25
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7973657548 13

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.89847715736
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.84
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.696048632219
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.898682877406
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.898682877406
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	45.187

Женский	54.813	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.507	5 / 987
16 - 18 лет	2.634	26 / 987
19 - 20 лет	3.85	38 / 987
21 - 24 лет	7.7	76 / 987
25 - 30 лет	15.603	154 / 987
31 - 40 лет	21.682	214 / 987
41 - 50 лет	21.682	214 / 987

50 и старше	28.267	279 / 987
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	19.25	

25) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система
городского округа Красноармейск Московской области**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.93
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.83
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	85.57
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	78.57
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.61
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.08
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.91
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.98

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.92
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	96.42

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	96.418
1. Открытость и доступность информации об организации	96.932
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8315080033 7
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.8315080033

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	7
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.8311516328 19
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	85.571
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	78.5714285714 29
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.614
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0764063811 92
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9148936170 21
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.976
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9160369437 45
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	22.166	
Женский	77.834	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 1191
16 - 18 лет	0.168	2 / 1191
19 - 20 лет	0.756	9 / 1191
21 - 24 лет	2.099	25 / 1191
25 - 30 лет	10.16	121 / 1191
31 - 40 лет	22.166	264 / 1191
41 - 50 лет	30.563	364 / 1191

50 и старше	34.425	410 / 1191
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.221	

**26) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение «Коломенская городская централизованная
библиотечная система»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	82.96
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	60
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.65
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.51
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	98.06
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	93.54
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.22
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.48
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.78
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.42

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.56
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.93
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.83

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.834
1. Открытость и доступность информации об организации	82.96
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	66.666666666667
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.649122807018
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.6491228070

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	18
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.6495208848 7
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.505
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99
3. Доступность услуг для инвалидов	98.062
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	93.5393258426 97
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.216
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4848484848 48
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.6706192358 37

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.78181818181818
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.417
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.802371541502
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.562582345191
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.934123847167
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	31.555	
Женский	68.445	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.449	22 / 1518
16 - 18 лет	2.635	40 / 1518
19 - 20 лет	2.569	39 / 1518
21 - 24 лет	4.018	61 / 1518
25 - 30 лет	10.211	155 / 1518
31 - 40 лет	19.829	301 / 1518
41 - 50 лет	21.278	323 / 1518

50 и старше	38.735	588 / 1518
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	16.864	

**27) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный и
досуговый центр» городского округа Кашира**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.03
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.83
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.19
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.4

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	68.6
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	88.68
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.13
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.84
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.35
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.29
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.15

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.57
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.91
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.99
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.42

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.42
1. Открытость и доступность информации об организации	92.032
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9803921568 63
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.9803921568

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	63
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.827944422802
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.19
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.4
3. Доступность услуг для инвалидов	68.604
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	88.679245283019
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.134
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.842257597685
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.348769898698

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2885375494 07
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.148
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5658465991 32
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9146164978 29
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9869753979 74
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	31.91	
Женский	68.09	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.375	19 / 1382
16 - 18 лет	4.631	64 / 1382
19 - 20 лет	2.46	34 / 1382
21 - 24 лет	3.98	55 / 1382
25 - 30 лет	9.045	125 / 1382
31 - 40 лет	24.674	341 / 1382
41 - 50 лет	22.431	310 / 1382

50 и старше	32.706	452 / 1382
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	11.505	

28) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система
городского округа Зарайск»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.72
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	77.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.81
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.47
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.9

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	85.19
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.29
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.98
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.32
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.62
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	98.79

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.62
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.55
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.39
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.83

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.83
1. Открытость и доступность информации об организации	92.717
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	77.3076923076 92
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	84.6153846153

телекоммуникационной сети "Интернет"	85
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0506329113 92
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.0506329113

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	92
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.8148368819 84
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.465
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9
3. Доступность услуг для инвалидов	85.187
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.2850678733 03
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.976
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.3246554364 47
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.6217457886 68

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.791
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6217457886 68
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.5497702909 65
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3874425727 41
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	34.916

Женский	65.084	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.459	3 / 653
16 - 18 лет	1.072	7 / 653
19 - 20 лет	2.297	15 / 653
21 - 24 лет	3.369	22 / 653
25 - 30 лет	8.576	56 / 653
31 - 40 лет	22.971	150 / 653
41 - 50 лет	25.881	169 / 653

50 и старше	39.204	256 / 653
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	33.078	

29) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Жуковская централизованная библиотечная система»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.48
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	96.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.08
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.21
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.4

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	99.55
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.51
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.24
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.23
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.91
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.76

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.47
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	98.65

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	98.648
1. Открытость и доступность информации об организации	95.477
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	96.153846153846
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4241842610 36
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.4241842610

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	36
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.0849541601 65
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.205
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4
3. Доступность услуг для инвалидов	99.553
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.5119047619 05
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.236
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2300884955 75
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.9115044247 79

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9011857707 51
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.759
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4690265486 73
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7345132743 36
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	27.522	
Женский	72.478	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.947	22 / 1130
16 - 18 лет	2.035	23 / 1130
19 - 20 лет	1.416	16 / 1130
21 - 24 лет	1.77	20 / 1130
25 - 30 лет	4.602	52 / 1130
31 - 40 лет	18.23	206 / 1130
41 - 50 лет	19.823	224 / 1130

50 и старше	52.566	594 / 1130
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	25.598	

**30) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры «Центральная библиотека городского округа
Егорьевск»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.37
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.68
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.91
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	77.25
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.5
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.78
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.64
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.91
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.81
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.9

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.91
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.64
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.04

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.042
1. Открытость и доступность информации об организации	98.372
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.678604224059
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.91
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8
3. Доступность услуг для инвалидов	77.25
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.5
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.782
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6415770609 32
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.9103942652 33

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8120300751 88
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.901
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9103942652 33
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6415770609 32
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	11.559	
Женский	88.441	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.269	3 / 1116
16 - 18 лет	0.358	4 / 1116
19 - 20 лет	0.269	3 / 1116
21 - 24 лет	6.989	78 / 1116
25 - 30 лет	16.398	183 / 1116
31 - 40 лет	15.502	173 / 1116
41 - 50 лет	25.806	288 / 1116

50 и старше	37.545	419 / 1116
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	17.921	

**Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
МКУ "Спасская библиотека"**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	45.75
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	20
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.38
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	41.25
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.5
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.79
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.7

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	77.3

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	77.298
1. Открытость и доступность информации об организации	45.752
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	20
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	0

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0
1.2.1. телефона	0
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3827160493 83
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	41.25
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.5
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.792
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.79797979 8
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.79797979 8

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7555012224 94
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.7
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5959595959 6
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5959595959 6
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7979797979 8
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	18.99

Женский	81.01	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.01	5 / 495
16 - 18 лет	3.03	15 / 495
19 - 20 лет	1.818	9 / 495
21 - 24 лет	2.02	10 / 495
25 - 30 лет	11.111	55 / 495
31 - 40 лет	29.899	148 / 495
41 - 50 лет	24.646	122 / 495

50 и старше	26.869	133 / 495
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.081	

31) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное казенное учреждение культуры «Ярополецкая библиотека»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	38.84
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	0
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.11
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	69.54
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	40
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.1

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	26.79
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	89.29
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.1
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.78
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.39
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.16
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	98.99

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.08
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.86
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.39
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	66.65

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	66.652
1. Открытость и доступность информации об организации	38.844
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	0

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0
1.2.1. телефона	0
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3650793650 79
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.3650793650

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	79
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.1052200949 11
2. Комфортность условий предоставления услуг	69.54
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	40
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1
3. Доступность услуг для инвалидов	26.787
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	89.285714285714
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.1
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.776758409786
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.388379204893

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.163179916318
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.991
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.082568807339
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.859327217125
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.388379204893
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	29.358

Женский	70.642	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.529	5 / 327
16 - 18 лет	7.339	24 / 327
19 - 20 лет	5.199	17 / 327
21 - 24 лет	5.505	18 / 327
25 - 30 лет	7.034	23 / 327
31 - 40 лет	27.523	90 / 327
41 - 50 лет	15.291	50 / 327

50 и старше	30.275	99 / 327
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	16.208	

**32) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычевская библиотека»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	79.31
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	43.08
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.46
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	90
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	40.91
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	89.69
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.76
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.66

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	81.93

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	81.928
1. Открытость и доступность информации об организации	79.308
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	43.0769230769 23
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	46.1538461538

телекоммуникационной сети "Интернет"	46
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2922201138 52
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.2922201138

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	52
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.4611785500 77
2. Комфортность условий предоставления услуг	90
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	40.907
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	89.6907216494 85
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.764
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6705107084 02
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.8352553542 01

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8043052837 57
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.656
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3410214168 04
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6705107084 02
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8352553542 01
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	24.053

Женский	75.947	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.647	10 / 607
16 - 18 лет	3.13	19 / 607
19 - 20 лет	1.977	12 / 607
21 - 24 лет	5.931	36 / 607
25 - 30 лет	7.908	48 / 607
31 - 40 лет	18.616	113 / 607
41 - 50 лет	16.145	98 / 607

50 и старше	42.669	259 / 607
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	14.168	

**33) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры «Теряевская библиотека»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	47.38
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	25
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	90
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	29.56
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.52
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.66
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.58
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.72
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.62

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.16
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.72
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.86
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	73.24

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	73.244
1. Открытость и доступность информации об организации	47.38
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	25
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	0

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0
1.2.1. телефона	0
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8565279770 44
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.8565279770

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	44
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.696065846107
2. Комфортность условий предоставления услуг	90
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	29.556
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.5221674876 85
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.66
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5798319327 73
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7198879551 82

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6996996997
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.622
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1596638655 46
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7198879551 82
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8599439775 91
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	39.076

Женский	60.924	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.221	23 / 714
16 - 18 лет	7.983	57 / 714
19 - 20 лет	2.521	18 / 714
21 - 24 лет	6.723	48 / 714
25 - 30 лет	13.445	96 / 714
31 - 40 лет	21.289	152 / 714
41 - 50 лет	24.93	178 / 714

50 и старше	17.227	123 / 714
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	28.011	

34) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное казенное учреждение культуры «Осташевская библиотека»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	47.85
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.13
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.6
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	33.76
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.54
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.41
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.22
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.38
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.84
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	98.88

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.54
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.22
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.35
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	75.7

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	75.7
1. Открытость и доступность информации об организации	47.852
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	30
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	0

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0
1.2.1. телефона	0
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7762237762 24
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.7762237762

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	24
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.1268053554 49
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.595
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2
3. Доступность услуг для инвалидов	33.762
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.5373134328 36
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.408
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2171799027 55
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.3792544570 5

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8394584139 26
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.881
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5413290113 45
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2171799027 55
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3517017828 2
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	37.439

Женский	62.561	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	5.997	37 / 617
16 - 18 лет	7.618	47 / 617
19 - 20 лет	2.593	16 / 617
21 - 24 лет	5.186	32 / 617
25 - 30 лет	10.697	66 / 617
31 - 40 лет	17.828	110 / 617
41 - 50 лет	18.963	117 / 617

50 и старше	26.742	165 / 617
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.211	

35) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры «Воскресенская централизованная библиотечная система»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	90.95
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.88
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.12
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.2

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	77.82
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.73
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.55
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.45
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	98.56

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.38
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.56
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.2

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.2
1. Открытость и доступность информации об организации	90.952
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.879081015719
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.12
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2
3. Доступность услуг для инвалидов	77.819
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.727272727273
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.552
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.448732083793
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.669239250276

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.51690821256
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.557
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.669239250276
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.377067254686
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.558985667034
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	26.571

Женский	73.429	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	8.82	80 / 907
16 - 18 лет	6.064	55 / 907
19 - 20 лет	1.985	18 / 907
21 - 24 лет	5.182	47 / 907
25 - 30 лет	15.546	141 / 907
31 - 40 лет	21.389	194 / 907
41 - 50 лет	13.451	122 / 907

50 и старше	29.768	270 / 907
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.915	

**36) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры «Центральная библиотека им. А.С. Пушкина
Богородского городского округа»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.97
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.92
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.92
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	78
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.84
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.68
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.83
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.92

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.33

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.33
1. Открытость и доступность информации об организации	93.968
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8366013071 9
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.8366013071

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	9
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.9183006535 95
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.92
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8
3. Доступность услуг для инвалидов	78
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.838
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6825396825 4
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8324958123 95
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.92
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8412698412 7
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8412698412 7
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	39.048

Женский	60.952	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.905	12 / 630
16 - 18 лет	4.286	27 / 630
19 - 20 лет	2.381	15 / 630
21 - 24 лет	4.127	26 / 630
25 - 30 лет	10.635	67 / 630
31 - 40 лет	21.429	135 / 630
41 - 50 лет	20.794	131 / 630

50 и старше	35.873	226 / 630
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	13.016	

37) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система
имени Андрея Белого»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	90.49
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.72
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.7
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	77.18
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.28
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.97
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.04
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.43
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	98.82

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.21
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.03
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.3
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.03

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.032
1. Открытость и доступность информации об организации	90.488
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0816326530 61
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.0816326530

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	61
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.7166405023 55
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.695
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4
3. Доступность услуг для инвалидов	77.184
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.2789115646 26
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.968
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0401396160 56
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.4293193717 28

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9022482893 45
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.819
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2146596858 64
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.0331588132 64
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3019197207 68
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	

Мужской	32.635	
Женский	67.365	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.094	24 / 1146
16 - 18 лет	4.014	46 / 1146
19 - 20 лет	4.363	50 / 1146
21 - 24 лет	6.457	74 / 1146
25 - 30 лет	7.155	82 / 1146
31 - 40 лет	19.983	229 / 1146
41 - 50 лет	21.379	245 / 1146

50 и старше	30.279	347 / 1146
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.679	

**38) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха
«Централизованная библиотечная система»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.78
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.45
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.6
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.19

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	86
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.24
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.65
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.46
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.15

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.05
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.83
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	96.15

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	96.154
1. Открытость и доступность информации об организации	96.78
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5664739884 39
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.5664739884

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	39
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.453203990919
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.595
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.19
3. Доступность услуг для инвалидов	86
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.244
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6468200270 64
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4587280108 25

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.146
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0527740189 45
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.8349120433 02
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7293640054 13
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	23.816

Женский	76.184	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.083	8 / 739
16 - 18 лет	3.924	29 / 739
19 - 20 лет	2.165	16 / 739
21 - 24 лет	3.112	23 / 739
25 - 30 лет	11.502	85 / 739
31 - 40 лет	26.522	196 / 739
41 - 50 лет	25.981	192 / 739

50 и старше	27.605	204 / 739
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	14.75	

**39) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное казенное учреждение «Нелидовская библиотека»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	44.3
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.5
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	60
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	47.08
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.92
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.86
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.77
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.77
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.82

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.08
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	74.21

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	74.212
1. Открытость и доступность информации об организации	44.3
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	15
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	0

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0
1.2.1. телефона	0
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.5012468827 93
2. Комфортность условий предоставления услуг	80
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	60
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	47.076
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.923076923077
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.862
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.770114942529

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.767441860465
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.816
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.080459770115
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	45.057

Женский	54.943	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	6.207	27 / 435
16 - 18 лет	13.793	60 / 435
19 - 20 лет	3.218	14 / 435
21 - 24 лет	4.138	18 / 435
25 - 30 лет	11.494	50 / 435
31 - 40 лет	11.724	51 / 435
41 - 50 лет	15.402	67 / 435

50 и старше	39.31	171 / 435
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	28.966	

**40) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение культуры «Библиотечно-информационный и досуговый центр»
городского округа Бронницы**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	90.71
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.28
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.67
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	43.12
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.08
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.34
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.69
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания	0-100 баллов	99.37

	услуги		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.51
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	86.44

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	86.442
1. Открытость и доступность информации об организации	90.712
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	30
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4755244755 24
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.4755244755

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	24
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.2848636870 38
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.67
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.34
3. Доступность услуг для инвалидов	43.124
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0

3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.080291970803
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.344
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.686371100164
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.671592775041

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.374
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3431855500 82
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5073891625 62
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3431855500 82
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	26.929

Женский	73.071	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.164	1 / 609
16 - 18 лет	3.12	19 / 609
19 - 20 лет	1.314	8 / 609
21 - 24 лет	3.284	20 / 609
25 - 30 лет	7.553	46 / 609
31 - 40 лет	34.154	208 / 609
41 - 50 лет	24.959	152 / 609

50 и старше	26.437	161 / 609
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	19.048	

2.1.6. Культурно-досуговые учреждения

1) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Досуговый центр «Солнышко»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.98
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью	0-100 баллов	99.96

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.89
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.77
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	75.25
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	90.83
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.42
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0-100 баллов	98.78

	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.92
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.46
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в	0-100 баллов	98.33

	% от общего числа опрошенных получателей услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.92
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.8

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.8
1. Открытость и доступность информации об организации	99.984
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100

1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие	30

анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.9616858237 55
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.885
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания),	20

оборудованной соответствующей мебелью	
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.77
3. Доступность услуг для инвалидов	75.249
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80

3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20

3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	90.8256880733 94
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.418
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7823439878 23

<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>99.9238964992 39</p>
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>99.6896819239 72</p>
<p>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	<p>99.459</p>
<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>98.3257229832 57</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>100</p>

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9238964992 39	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	27.549	
Женский	72.451	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.685	9 / 1314
16 - 18 лет	1.294	17 / 1314
19 - 20 лет	2.74	36 / 1314

21 - 24 лет	2.055	27 / 1314
25 - 30 лет	6.697	88 / 1314
31 - 40 лет	23.44	308 / 1314
41 - 50 лет	34.323	451 / 1314
50 и старше	34.551	454 / 1314
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.219	

2) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Исток»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.66
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	96.65

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	74.91
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	60
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	89.82
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	42.52
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.08
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	96.13
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	95.17

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.18
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.95
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	95.6
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.67

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.93
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.42
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	80.36

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	80.364
1. Открытость и доступность информации об организации	92.66
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.6573816155 99
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	96.6573816155 99
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	96.6467336212 55
2. Комфортность условий предоставления услуг	74.91
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	60
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	89.82
3. Доступность услуг для инвалидов	42.524
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.0819672131 15
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96.13
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.1653944020 36
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	96.1832061068 7

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.9452054794 52
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	95.597
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.6743002544 53
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.9287531806 62
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.4198473282 44

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	38.931	
Женский	61.069	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.272	5 / 393
16 - 18 лет	2.29	9 / 393
19 - 20 лет	3.053	12 / 393
21 - 24 лет	2.545	10 / 393

25 - 30 лет	15.776	62 / 393
31 - 40 лет	41.221	162 / 393
41 - 50 лет	17.048	67 / 393
50 и старше	15.522	61 / 393
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	29.262	

3) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Культурно - досуговый центр «Подмосковные вечера»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.93
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.83

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.45
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	90.79
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	89.29
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.71
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.37

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.81
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.56
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.53

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.53
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	97.89

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	97.888
1. Открытость и доступность информации об организации	99.932
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8349834983 5
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.8349834983 5
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.8314332293 81
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.45
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9
3. Доступность услуг для инвалидов	90.787
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	89.2857142857 14
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.71
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3710691823 9
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8148148148 15
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.562
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5283018867 92
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6855345911 95
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5283018867 92

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	26.73	
Женский	73.27	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.73	11 / 636
16 - 18 лет	4.088	26 / 636
19 - 20 лет	3.145	20 / 636
21 - 24 лет	4.245	27 / 636

		636
25 - 30 лет	9.906	63 / 636
31 - 40 лет	26.415	168 / 636
41 - 50 лет	17.767	113 / 636
50 и старше	33.805	215 / 636
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.176	

4) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Балашиха «Центр искусств и ремесел»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.75
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	86.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.75

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.92
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	77.5
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.33
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.87
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.84

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.74
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.84

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.56

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.556
1. Открытость и доступность информации об организации	95.745
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	86.1538461538 46
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	92.3076923076 92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7516556291 39
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.92
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.84
3. Доступность услуг для инвалидов	77.499
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.33333333333333
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.872
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.835526315789
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.835526315789

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.74
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8355263157 89
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3421052631 58
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8355263157 89

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	11.842	
Женский	88.158	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.164	1 / 608
16 - 18 лет	0.493	3 / 608
19 - 20 лет	0	0 / 608
21 - 24 лет	3.783	23 / 608

25 - 30 лет	13.322	81 / 608
31 - 40 лет	34.868	212 / 608
41 - 50 лет	29.934	182 / 608
50 и старше	18.421	112 / 608
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.605	

5) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Рассвет»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.5
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	81.09
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.97
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	100

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.96
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.85

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.31

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.31
1. Открытость и доступность информации об организации	95.5
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	81.091
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.9696969696 97
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	100
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.955
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8511904761 9
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	27.083	
Женский	72.917	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.381	16 / 672
16 - 18 лет	1.042	7 / 672
19 - 20 лет	0.298	2 / 672
21 - 24 лет	5.655	38 / 672

25 - 30 лет	4.464	30 / 672
31 - 40 лет	22.47	151 / 672
41 - 50 лет	51.19	344 / 672
50 и старше	14.286	96 / 672
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.333	

б) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Культурно - досуговый центр «Заря»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.2
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	95.51

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	96.11
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	92.22
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	39.61
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.04
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.31
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	97.44

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.84
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.42
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	96.63

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.26
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.56
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	85.33

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	85.33
1. Открытость и доступность информации об организации	95.204
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.2602739726 03
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.2602739726 03
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	95.5051369863 01
2. Комфортность условий предоставления услуг	96.11
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.22
3. Доступность услуг для инвалидов	39.612
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.0353982300 88
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.312
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.4448315911 73
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.8385598141 7

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.421
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.6318234610 92
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2578397212 54
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.5609756097 56

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	40.07	
Женский	59.93	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.626	14 / 861
16 - 18 лет	2.207	19 / 861
19 - 20 лет	3.833	33 / 861
21 - 24 лет	7.085	61 / 861

		861
25 - 30 лет	10.105	87 / 861
31 - 40 лет	36.121	311 / 861
41 - 50 лет	21.835	188 / 861
50 и старше	18.351	158 / 861
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	12.427	

7) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Радуга»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.52
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	98.79

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.14
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.27
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	70.44
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.81
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.54
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.42

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.42
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.35
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.14

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.86
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.28
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.998
1. Открытость и доступность информации об организации	96.516
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2690058479 53
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.2690058479 53
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.7883490778 23
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.135
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.27
3. Доступность услуг для инвалидов	70.443
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.8051948051 95
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.536
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4244604316 55
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4244604316 55

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.354
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1366906474 82
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8561151079 14
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2805755395 68

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	25.036	
Женский	74.964	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.144	1 / 695
16 - 18 лет	0.863	6 / 695
19 - 20 лет	1.295	9 / 695
21 - 24 лет	1.439	10 / 695

25 - 30 лет	5.612	39 / 695
31 - 40 лет	38.993	271 / 695
41 - 50 лет	31.223	217 / 695
50 и старше	20.719	144 / 695
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.353	

8) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Саввино»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.51
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.78

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.87
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.74
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	74.15
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	87.18
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.61
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.19

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.42
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.35
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.19
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.71

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.712
1. Открытость и доступность информации об организации	96.512
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1423670668 95
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.1423670668 95
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.7761305299 14
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.87
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.74
3. Доступность услуг для инвалидов	74.154
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	87.1794871794 87
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.612
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1935483870 97
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.8387096774 19

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.417
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8387096774 19
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3548387096 77
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1935483870 97

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	13.387	
Женский	86.613	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.484	3 / 620
16 - 18 лет	1.452	9 / 620
19 - 20 лет	1.452	9 / 620
21 - 24 лет	8.548	53 / 620

25 - 30 лет	12.581	78 / 620
31 - 40 лет	41.613	258 / 620
41 - 50 лет	22.258	138 / 620
50 и старше	11.935	74 / 620
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.194	

9) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Восход»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	86.85
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.13

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	96.47
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	92.94
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	66.05
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	86.84
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.37
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	95.83

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.72
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.77
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	96.95
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.47

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.27
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.11
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.74

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.738
1. Открытость и доступность информации об организации	86.852
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.9439252336 45
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.9439252336 45
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.1286446444 72
2. Комфортность условий предоставления услуг	96.47
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.94
3. Доступность услуг для инвалидов	66.052
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	86.8421052631 58
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.374
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.8266452648 48
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.7158908507 22

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7653631284 92
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.95
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.4686998394 86
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.2712680577 85
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.1107544141 25

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	17.657	
Женский	82.343	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.729	17 / 623
16 - 18 лет	6.26	39 / 623
19 - 20 лет	0.963	6 / 623
21 - 24 лет	1.445	9 / 623

25 - 30 лет	7.544	47 / 623
31 - 40 лет	42.697	266 / 623
41 - 50 лет	21.669	135 / 623
50 и старше	14.125	88 / 623
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.778	

10) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Чайка»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	88.73
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.07

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.44
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.88
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	86
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.6
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.34

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.56
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.51
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.51
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.47

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.466
1. Открытость и доступность информации об организации	88.728
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2982456140 35
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.2982456140 35
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.0691971564 6
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.44
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.88
3. Доступность услуг для инвалидов	86
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.604
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.342105263158
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.671052631579

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.558
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6710526315 79
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5065789473 68
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5065789473 68

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	16.283	
Женский	83.717	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.493	3 / 608
16 - 18 лет	1.809	11 / 608
19 - 20 лет	0.493	3 / 608
21 - 24 лет	1.316	8 / 608

25 - 30 лет	8.224	50 / 608
31 - 40 лет	52.467	319 / 608
41 - 50 лет	22.697	138 / 608
50 и старше	11.842	72 / 608
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.934	

11) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Районный Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.7
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.24

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.53
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.06
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	70.45
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.83
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.04
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.58

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.29
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.44
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.39
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.53

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.82
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.53
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	92.42

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.422
1. Открытость и доступность информации об организации	93.696
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.2385786802 03
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.53
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.06
3. Доступность услуг для инвалидов	70.449
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.8275862068 97
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.036
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5849056603 77
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.2924528301 89

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4413407821 23
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.388
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5283018867 92
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8207547169 81
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5283018867 92

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	16.038	
Женский	83.962	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.538	15 / 424
16 - 18 лет	2.123	9 / 424
19 - 20 лет	1.415	6 / 424
21 - 24 лет	3.538	15 / 424

25 - 30 лет	7.783	33 / 424
31 - 40 лет	35.613	151 / 424
41 - 50 лет	22.642	96 / 424
50 и старше	24.057	102 / 424
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	12.972	

12) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.69
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.22

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.97
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.94
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	86
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.79
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.5

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.69
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.57
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.14
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.07

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.44
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.07
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	96.52

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	96.518
1. Открытость и доступность информации об организации	99.688
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2438563327 03
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.2438563327 03
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.2203217406 49
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.97
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.94
3. Доступность услуг для инвалидов	86
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.79
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5046728971 96
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.6915887850 47

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5726495726 5
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.144
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0654205607 48
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4392523364 49
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0654205607 48

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	24.486	
Женский	75.514	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.121	6 / 535
16 - 18 лет	0.561	3 / 535
19 - 20 лет	0.935	5 / 535
21 - 24 лет	6.542	35 / 535

25 - 30 лет	9.72	52 / 535
31 - 40 лет	33.271	178 / 535
41 - 50 лет	17.383	93 / 535
50 и старше	31.028	166 / 535
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.477	

13) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Красный Электрик»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.14
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.1

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.12
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.24
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	78
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.39
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.65

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.47
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.73
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.83
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.24

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.24
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.41
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	92.5

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.496
1. Открытость и доступность информации об организации	89.14
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2035928143 71
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.2035928143 71
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.1017964071 86
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.12
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.24
3. Доступность услуг для инвалидов	78
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.394
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6470588235 29
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	96.4705882352 94

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7341772151 9
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.825
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2352941176 47
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2352941176 47
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4117647058 82

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	22.353	
Женский	77.647	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.706	8 / 170
16 - 18 лет	1.176	2 / 170
19 - 20 лет	2.353	4 / 170
21 - 24 лет	13.529	23 / 170

25 - 30 лет	12.353	21 / 170
31 - 40 лет	34.118	58 / 170
41 - 50 лет	15.294	26 / 170
50 и старше	18.235	31 / 170
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.059	

14) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры «Акрихин»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.05
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	90.12

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	86.53
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	73.06
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	36.5
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.11
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	96.34

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.63
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.59
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	92.44
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.75

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.26
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	90.52
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	81.13

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	81.126
1. Открытость и доступность информации об организации	93.048
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.5120772946 86
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	92.5120772946 86
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	90.1239631756 45
2. Комфортность условий предоставления услуг	86.53
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	73.06
3. Доступность услуг для инвалидов	36.5
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.106
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.3362068965 52
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	97.6293103448 28

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.5862068965 52
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	92.437
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.75
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.2586206896 55
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90.5172413793 1

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	14.655	
Женский	85.345	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	5.172	24 / 464
16 - 18 лет	2.802	13 / 464
19 - 20 лет	0.216	1 / 464
21 - 24 лет	0.862	4 / 464

25 - 30 лет	10.56	49 / 464
31 - 40 лет	49.569	230 / 464
41 - 50 лет	23.491	109 / 464
50 и старше	7.974	37 / 464
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.31	

15) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и искусств»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.9
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.75

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.76
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	49.54
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.47
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	100

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.95
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.83

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.83
1. Открытость и доступность информации об организации	99.9
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7518610421 84
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.76
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.52
3. Доступность услуг для инвалидов	49.541
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.4732824427 48
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	100
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.952
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7584541062 8
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	42.512	
Женский	57.488	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.208	5 / 414
16 - 18 лет	0.966	4 / 414
19 - 20 лет	0.725	3 / 414
21 - 24 лет	2.174	9 / 414
25 - 30 лет	22.947	95

		/ 414
31 - 40 лет	36.232	150 / 414
41 - 50 лет	21.981	91 / 414
50 и старше	15.459	64 / 414
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	24.155	

16) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Обухово»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97.72
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	94.31

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	96.81
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.61
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	58.97
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.55
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	95.73
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	95.14

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.65
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.07
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	94.27
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.63

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.12
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.12
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.7

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.7
1. Открытость и доступность информации об организации	97.724
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.0276243093 92
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	95.0276243093 92
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	94.3125926425 01
2. Комфортность условий предоставления услуг	96.805
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.61
3. Доступность услуг для инвалидов	58.965
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.5517241379 31
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	95.73
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.1406649616 37
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	95.6521739130 43

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.0684039087 95
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	94.273
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.6291560102 3
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.1176470588 24
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.1176470588 24

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	30.946	
Женский	69.054	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.79	7 / 391
16 - 18 лет	2.302	9 / 391
19 - 20 лет	0	0 / 391
21 - 24 лет	6.65	26 / 391

25 - 30 лет	6.905	27 / 391
31 - 40 лет	26.087	102 / 391
41 - 50 лет	25.575	100 / 391
50 и старше	33.76	132 / 391
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.417	

17) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «КВАНТ»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.78
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.44

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.92
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.84
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	54.67
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	88.89
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.53
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.84

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.92
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.13
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.87
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.92

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.65
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.92
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.15

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.154
1. Открытость и доступность информации об организации	99.776
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4490358126 72
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.4490358126 72
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.4444058615 18
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.92
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.84
3. Доступность услуг для инвалидов	54.667
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	88.88888888888889
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.53
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.837837837838
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.918918918919

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.130434782609
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.866
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.918918918919
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.648648648649
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.918918918919

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	21.622	
Женский	78.378	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.27	1 / 370
16 - 18 лет	0.811	3 / 370
19 - 20 лет	1.351	5 / 370
21 - 24 лет	17.568	65 / 370

25 - 30 лет	8.108	30 / 370
31 - 40 лет	12.973	48 / 370
41 - 50 лет	22.432	83 / 370
50 и старше	38.378	142 / 370
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	23.784	

18) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры пос. Воровского»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.5
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	100

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.69
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.37
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	57.27
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.56
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.3
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.12

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.12
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.16
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.56

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.68
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.12
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.78

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.784
1. Открытость и доступность информации об организации	89.5
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.685
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.37
3. Доступность услуг для инвалидов	57.268
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.5609756097 56
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.296
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1228070175 44
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.1228070175 44

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.164
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5614035087 72
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6842105263 16
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1228070175 44

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	35.526	
Женский	64.474	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 228
16 - 18 лет	5.263	12 / 228
19 - 20 лет	0.439	1 / 228
21 - 24 лет	1.754	4 / 228

25 - 30 лет	0.877	2 / 228
31 - 40 лет	45.175	103 / 228
41 - 50 лет	35.526	81 / 228
50 и старше	11.404	26 / 228
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	17.544	

19) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Молзинский сельский Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	87.77
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	60
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.42

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.15
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.3
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	70
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.51
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.3

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.3
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.35
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.69
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.86

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.43
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.3
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.82

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.824
1. Открытость и доступность информации об организации	87.768
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	60
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	20

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8439306358 38
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.8439306358 38
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.4219653179 19
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.15
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3
3. Доступность услуг для инвалидов	70
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.51
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2954545454 55
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.2954545454 55

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3548387096 77
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.694
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8636363636 36
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4318181818 18
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2954545454 55

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	17.045	
Женский	82.955	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.841	5 / 176
16 - 18 лет	1.136	2 / 176
19 - 20 лет	2.273	4 / 176
21 - 24 лет	4.545	8 / 176
25 - 30 лет	6.25	11

		/ 176
31 - 40 лет	28.977	51 / 176
41 - 50 лет	21.023	37 / 176
50 и старше	33.523	59 / 176
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	17.045	

20) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Буньковский сельский культурно-спортивный комплекс»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.91
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.78

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.58
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.15
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	56
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.36
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.73

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.79
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.77
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.64
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.58

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.37
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.79
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.9

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.898
1. Открытость и доступность информации об организации	99.912
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7858672376 87
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7858672376 87
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7790384024 43
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.575
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.15
3. Доступность услуг для инвалидов	56
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.362
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7315010570 82
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7885835095 14

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7732426303 85
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.643
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5771670190 27
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3657505285 41
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7885835095 14

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	43.763	
Женский	56.237	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.114	10 / 473
16 - 18 лет	2.96	14 / 473
19 - 20 лет	0.846	4 / 473
21 - 24 лет	5.92	28 / 473

25 - 30 лет	24.736	117 / 473
31 - 40 лет	36.152	171 / 473
41 - 50 лет	18.393	87 / 473
50 и старше	9.514	45 / 473
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	44.186	

21) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский Дом культуры «Ямкино»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.83
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.57

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.8
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.6
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	62.57
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.24
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.78
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.72
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.4
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.14

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.14
1. Открытость и доступность информации об организации	96.828
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5901639344 26
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.5901639344 26
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.5678092399 4
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.8
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6
3. Доступность услуг для инвалидов	62.572
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.2380952380 95
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.784
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.2

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.521531100478
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.72
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	16.4	
Женский	83.6	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.8	2 / 250
16 - 18 лет	2	5 / 250
19 - 20 лет	4	10 / 250
21 - 24 лет	4	10 / 250

25 - 30 лет	12.8	32 / 250
31 - 40 лет	46.8	117 / 250
41 - 50 лет	14	35 / 250
50 и старше	15.2	38 / 250
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.8	

22) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Мамонтовский сельский Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.73
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	96.82

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.54
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.08
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	94
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.7
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.25

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.83
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.32
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	96.14
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.91

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.08
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.91
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	97.22

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	97.222
1. Открытость и доступность информации об организации	98.728
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.875
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	96.875
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	96.8245967741 94
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.54
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.08
3. Доступность услуг для инвалидов	94
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.696
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2456140350 88
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.8304093567 25

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3197278911 56
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.144
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.9064327485 38
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.0760233918 13
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.9064327485 38

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	32.749	
Женский	67.251	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.678	8 / 171
16 - 18 лет	5.848	10 / 171
19 - 20 лет	1.754	3 / 171
21 - 24 лет	2.924	5 / 171

25 - 30 лет	16.374	28 / 171
31 - 40 лет	39.181	67 / 171
41 - 50 лет	15.205	26 / 171
50 и старше	14.62	25 / 171
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.942	

23) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский Дом культуры «Центральный»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.38
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.69

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.55
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.1
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	77.13
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.1
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.52
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.1

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.82
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.1
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.88

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.88
1. Открытость и доступность информации об организации	98.376
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6969696969 7
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6969696969 7
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6922348484 85
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.55
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1
3. Доступность услуг для инвалидов	77.13
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.1014492753 62
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.52
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0990990990 99
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.6996996997

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.82
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0990990990 99
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	24.024	
Женский	75.976	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.502	5 / 333
16 - 18 лет	1.201	4 / 333
19 - 20 лет	1.502	5 / 333
21 - 24 лет	3.904	13 / 333

25 - 30 лет	14.715	49 / 333
31 - 40 лет	28.829	96 / 333
41 - 50 лет	18.919	63 / 333
50 и старше	30.631	102 / 333
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	20.721	

24) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Дворец культуры «Химик»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	88.91
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.52

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.29
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.58
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	78
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.93
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.76

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.76
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.61
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.98
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.76

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.07
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.07
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	92.62

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.622
1. Открытость и доступность информации об организации	88.908
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0228013029 32
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.0228013029 32
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.5180231680 22
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.29
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.58
3. Доступность услуг для инвалидов	78
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.93
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7577639751 55
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.7577639751 55

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6138996139
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.977
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7577639751 55
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0683229813 66
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0683229813 66

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	30.745	
Женский	69.255	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.242	4 / 322
16 - 18 лет	1.863	6 / 322
19 - 20 лет	1.242	4 / 322
21 - 24 лет	2.174	7 / 322
25 - 30 лет	12.733	41

		/ 322
31 - 40 лет	37.888	122 / 322
41 - 50 лет	21.118	68 / 322
50 и старше	22.981	74 / 322
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	36.957	

25) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Центр культуры и досуга «Москворецкий»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	90.21
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	68.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.17

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	87
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.99
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	38
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.98
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.69

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.48
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.57
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.67
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.96

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.48
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.17
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	82.57

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	82.572
1. Открытость и доступность информации об организации	90.206
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	68.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.923076923077

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.6338797814

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	21
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.6338797814 21
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.1672392919 08
2. Комфортность условий предоставления услуг	86.995
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.99
3. Доступность услуг для инвалидов	38
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.982
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6945169712 79
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4778067885 12

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5714285714 29
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.669
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9556135770 23
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4778067885 12
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1723237597 91
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	9.399	
Женский	90.601	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.394	13 / 383
16 - 18 лет	0.783	3 / 383
19 - 20 лет	0.783	3 / 383
21 - 24 лет	3.394	13 / 383
25 - 30 лет	12.01	46 /

		383
31 - 40 лет	45.692	175 / 383
41 - 50 лет	22.715	87 / 383
50 и старше	12.01	46 / 383
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.922	

26) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Дворец культуры «Цементник»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.35
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	96.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.77

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.88
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.76
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	85.06
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.88
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.85
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.4

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.04
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.37
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.14
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.88
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	96.06

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	96.056
1. Открытость и доступность информации об организации	98.353
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	96.153846153846
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.307692307692

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.9898989898

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.9898989898 99
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.7650224876 5
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.88
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.76
3. Доступность услуг для инвалидов	85.064
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.875
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.85
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3974358974 36
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0384615384 62

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3670886075 95
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.136
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1987179487 18
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8782051282 05
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1987179487 18
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	10.577	
Женский	89.423	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.885	18 / 624
16 - 18 лет	3.846	24 / 624
19 - 20 лет	1.282	8 / 624
21 - 24 лет	4.006	25 / 624
25 - 30 лет	21.795	136

		/ 624
31 - 40 лет	39.263	245 / 624
41 - 50 лет	17.788	111 / 624
50 и старше	9.776	61 / 624
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.128	

27) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	94.55
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.62

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.29
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.57
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	70.5
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.38
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.14

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.24
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.15
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.08
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.71

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.14
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.67
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.96

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.96
1. Открытость и доступность информации об организации	94.548
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7732793522 27
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.7732793522 27
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.6193585701 23
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.285
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.57
3. Доступность услуг для инвалидов	70.5
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.382
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.1428571428 57
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.2380952380 95

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1549295774 65
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.076
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7142857142 86
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.1428571428 57
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6666666666 67

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	12	
Женский	88	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.524	8 / 525
16 - 18 лет	1.143	6 / 525
19 - 20 лет	1.333	7 / 525
21 - 24 лет	1.333	7 / 525
25 - 30 лет	14.476	76

		/ 525
31 - 40 лет	54.857	288 / 525
41 - 50 лет	18.286	96 / 525
50 и старше	7.238	38 / 525
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.714	

28) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Дом культуры «Гармония»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	90.14
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.86

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	95.89
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	91.77
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	60.25
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	87.5
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.02
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	95.57

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.95
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	96.83
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.73

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.57
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.2
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.23

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.226
1. Открытость и доступность информации об организации	90.144
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.5517241379 31
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	96.5517241379 31
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.8556940017 39
2. Комфортность условий предоставления услуг	95.885
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	91.77
3. Доступность услуг для инвалидов	60.25
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	87.5
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.018
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.5696202531 65
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9473684210 53
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.833
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7341772151 9
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.5696202531 65
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.2025316455 7

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	16.456	
Женский	83.544	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.165	5 / 158
16 - 18 лет	1.266	2 / 158
19 - 20 лет	0	0 / 158
21 - 24 лет	1.266	2 / 158
25 - 30 лет	8.228	13

		/ 158
31 - 40 лет	48.734	77 / 158
41 - 50 лет	17.089	27 / 158
50 и старше	20.886	33 / 158
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.063	

29) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Воскресенский координационно-методический центр культуры и творчества «Истоки»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.29
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.48

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.26
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.51
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	47.17
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	90.55
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.38
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.06

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.61
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.58
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.37

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.51
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.98
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.42

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.42
1. Открытость и доступность информации об организации	92.292
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4435612082 67
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.4435612082 67
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.4790621575 32
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.255
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.51
3. Доступность услуг для инвалидов	47.165
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	90.5472636815 92
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.384
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0595611285 27
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.6081504702 19

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5829858215 18
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.003
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3730407523 51
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5109717868 34
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	98.9811912225

опрошенных получателей услуг)	71	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	31.191	
Женский	68.809	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	10.188	130 / 1276
16 - 18 лет	7.994	102 / 1276
19 - 20 лет	3.918	50 / 1276

21 - 24 лет	6.818	87 / 1276
25 - 30 лет	11.129	142 / 1276
31 - 40 лет	25	319 / 1276
41 - 50 лет	15.909	203 / 1276
50 и старше	19.749	252 / 1276
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	15.596	

30) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

**Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры, спорта и работы с молодежью
«Радость»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97.62
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	97.79

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.56
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.11
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	86.67
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.13
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.72

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.19
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.67
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.39

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.56
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.88
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	86.8

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	86.796
1. Открытость и доступность информации об организации	97.616
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.4048442906 57
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.4048442906 57
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.7914909712 4
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.555
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.11
3. Доступность услуг для инвалидов	40.001
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	86.6666666666 67
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.134
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7158908507 22
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.5184590690 21

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1853360488 8
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.669
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3948635634 03
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5553772070 63
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8764044943 82

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	18.78	
Женский	81.22	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.05	19 / 623
16 - 18 лет	4.976	31 / 623
19 - 20 лет	1.284	8 / 623
21 - 24 лет	4.655	29 / 623

25 - 30 лет	15.249	95 / 623
31 - 40 лет	43.339	270 / 623
41 - 50 лет	13.804	86 / 623
50 и старше	13.965	87 / 623
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.223	

31) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Автономное муниципальное учреждение городского поселения Хорлово «Культурно-просветительно-спортивный центр Родник»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	87.14
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	57.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.87

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.64
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.27
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	40.97
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.55
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.75
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.76

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.41
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.51

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.03
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.51
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	85.38

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	85.382
1. Открытость и доступность информации об организации	87.141
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	57.3076923076 92
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	84.6153846153 85
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.8694516971 28
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.635
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.27
3. Доступность услуг для инвалидов	40.965
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.5517241379 31
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.754
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7566909975 67
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7566909975 67

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7340425531 92
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.414
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5133819951 34
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0267639902 68
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5133819951 34

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	26.277	
Женский	73.723	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.73	3 / 411
16 - 18 лет	1.46	6 / 411
19 - 20 лет	0.73	3 / 411
21 - 24 лет	3.406	14 / 411

25 - 30 лет	6.813	28 / 411
31 - 40 лет	26.521	109 / 411
41 - 50 лет	23.114	95 / 411
50 и старше	43.552	179 / 411
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.839	

32) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Культурный центр «Усадьба Кривякино»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	87.61
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	66.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	94.41

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	96.03
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	92.06
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	38
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	93.95
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	94.18

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.18
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.02
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	94.24
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.83

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	90.48
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.18
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	81.97

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	81.966
1. Открытость и доступность информации об организации	87.609
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	66.153846153846
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	94.5736434108

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	53
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	94.5736434108 53
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	94.4132584870 36
2. Комфортность условий предоставления услуг	96.03
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.06
3. Доступность услуг для инвалидов	38
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	93.948
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.1798941798 94
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.1798941798 94

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.0232558139 53
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	94.235
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.8253968253 97
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90.4761904761 9
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.1798941798 94
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	3.704	
Женский	96.296	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 189
16 - 18 лет	1.058	2 / 189
19 - 20 лет	0.529	1 / 189
21 - 24 лет	3.704	7 / 189
25 - 30 лет	22.222	42 / 189

31 - 40 лет	53.439	101 / 189
41 - 50 лет	12.169	23 / 189
50 и старше	7.937	15 / 189
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	3.704	

33) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры имени Г.Конины»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.86
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	92.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.91

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.51
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.01
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	78
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	96.18
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	93.65

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.51
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.58
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.39
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.09

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.41
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.96
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.39

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.388
1. Открытость и доступность информации об организации	96.857
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	92.3076923076 92
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	84.6153846153

телекоммуникационной сети "Интернет"	85
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.3644859813

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	08
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.3644859813 08
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.9132074576 59
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.505
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.01
3. Доступность услуг для инвалидов	78
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96.18
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.6507936507 94
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.5056689342 4

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5754985754 99
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.389
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0929705215 42
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4126984126 98
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.9591836734 69
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	26.531	
Женский	73.469	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.762	21 / 441
16 - 18 лет	4.989	22 / 441
19 - 20 лет	2.721	12 / 441
21 - 24 лет	6.803	30 / 441

25 - 30 лет	18.594	82 / 441
31 - 40 лет	32.426	143 / 441
41 - 50 лет	15.193	67 / 441
50 и старше	14.739	65 / 441
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	17.46	

34) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Пегас»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.32
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.56

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.65
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.29
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	71.68
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.92
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.51
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.53

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.45
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.35
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.13

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.21
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.53
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.7

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.702
1. Открытость и доступность информации об организации	98.324
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7605746209 1
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7605746209 1
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.5607984925 64
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.645
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.29
3. Доступность услуг для инвалидов	71.676
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.9247311827 96
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.51
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5275590551 18
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4488188976 38

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5891536565 32
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.346
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1338582677 17
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2125984251 97
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.5275590551

опрошенных получателей услуг)	18	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	37.638	
Женский	62.362	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.472	6 / 1270
16 - 18 лет	2.047	26 / 1270
19 - 20 лет	1.339	17 / 1270
21 - 24 лет	4.409	56 / 1270

25 - 30 лет	13.78	175 / 1270
31 - 40 лет	28.976	368 / 1270
41 - 50 лет	22.835	290 / 1270
50 и старше	28.346	360 / 1270
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	42.598	

35) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Михалевский культурно-досуговый центр»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.09
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.97

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.36
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.72
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	48.48
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.92
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.92
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.93

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.72
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.28
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.89
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.93

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.72
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.93
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	86.95

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	86.948
1. Открытость и доступность информации об организации	89.088
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5535714285 71
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.5535714285 71
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.9666005291 01
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.36
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.72
3. Доступность услуг для инвалидов	48.476
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.9152542372 88
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.916
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9316239316 24
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.7179487179 49

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2771084337 35
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.888
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9316239316 24
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7179487179 49
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9316239316 24

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	27.137	
Женский	72.863	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.701	22 / 468
16 - 18 лет	7.692	36 / 468
19 - 20 лет	4.06	19 / 468
21 - 24 лет	9.402	44 / 468

		468
25 - 30 лет	16.453	77 / 468
31 - 40 лет	23.718	111 / 468
41 - 50 лет	25.214	118 / 468
50 и старше	25	117 / 468
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	12.179	

36) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр пос. Новый»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.32
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.54

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.33
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.65
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	88
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.86
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.05

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.1
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.13
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.95

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.1
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.25
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.53

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.528
1. Открытость и доступность информации об организации	92.316
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6955859969 56
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6955859969 56
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.5357805179 79
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.325
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.65
3. Доступность услуг для инвалидов	88
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.86
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0451127819 55
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.0977443609 02

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.13
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9473684210 53
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0977443609 02
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2481203007 52

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	33.083	
Женский	66.917	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.654	11 / 665
16 - 18 лет	4.361	29 / 665
19 - 20 лет	4.662	31 / 665
21 - 24 лет	7.068	47 / 665

		665
25 - 30 лет	15.489	103 / 665
31 - 40 лет	35.789	238 / 665
41 - 50 лет	19.098	127 / 665
50 и старше	12.932	86 / 665
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	12.782	

37) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Шувойский культурно-досуговый центр»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.9
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.75

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	71.78
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.59
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.65
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.51

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.85
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.51

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.24

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.236
1. Открытость и доступность информации об организации	99.9
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7512437810 95
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7512437810 95
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7477446526 96
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	71.777
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.5925925925 93
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.654
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5145631067 96
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7572815533 98

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7311827956 99
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.853
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5145631067 96
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	23.786	
Женский	76.214	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.427	10 / 412
16 - 18 лет	5.825	24 / 412
19 - 20 лет	3.641	15 / 412
21 - 24 лет	3.398	14 / 412

		412
25 - 30 лет	8.495	35 / 412
31 - 40 лет	39.806	164 / 412
41 - 50 лет	15.049	62 / 412
50 и старше	22.087	91 / 412
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	12.136	

38) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Центр досуга и народного творчества «Родник»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	94.05
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	82.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.38

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.21
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.41
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	46
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.14
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.2

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.31
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.02
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.2

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.6
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.08

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.084
1. Открытость и доступность информации об организации	94.045
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	82.3076923076 92
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	84.6153846153

телекоммуникационной сети "Интернет"	85
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.1132075471

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	7
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.1132075471 7
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.3763316647 41
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.205
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.41
3. Доступность услуг для инвалидов	46
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.142
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2035928143 71
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3055555555 56
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.02
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2035928143 71
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8023952095 81
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6047904191 62
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	19.76	
Женский	80.24	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.198	2 / 167
16 - 18 лет	4.79	8 / 167
19 - 20 лет	1.198	2 / 167
21 - 24 лет	6.587	11 / 167
25 - 30 лет	16.766	28 / 167

31 - 40 лет	38.323	64 / 167
41 - 50 лет	20.958	35 / 167
50 и старше	12.575	21 / 167
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.186	

39) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.7
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.26

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.51
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.02
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	82.9
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	89.67
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.23
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.75

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.46
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.43
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.28

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.37
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.55
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.55

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.554
1. Открытость и доступность информации об организации	96.704
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4555353902
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.4555353902
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.2630836802 3
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.51
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.02
3. Доступность услуг для инвалидов	82.901
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	89.6713615023 47
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.226
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7477638640 43
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4633273703 04

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7084548104 96
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.433
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2844364937 39
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3738819320 21
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.5527728085

опрошенных получателей услуг)	87	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	21.199	
Женский	78.801	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.894	10 / 1118
16 - 18 лет	0.537	6 / 1118
19 - 20 лет	1.431	16 / 1118
21 - 24 лет	2.147	24 / 1118

25 - 30 лет	5.993	67 / 1118
31 - 40 лет	34.347	384 / 1118
41 - 50 лет	27.102	303 / 1118
50 и старше	30.411	340 / 1118
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	11.36	

40) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры им. В.Н. Леонова»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.12
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.06

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.16
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.31
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	82.64
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.45
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.33
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.88

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.44
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.27
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.88

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.44
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.44
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.5

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.504
1. Открытость и доступность информации об организации	92.124
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7951807228 92
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.7951807228 92
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.0642570281 12
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.155
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.31
3. Доступность услуг для инвалидов	82.635
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.45454545454545 45
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.328
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8764044943 82
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4382022471 91

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.272
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8764044943 82
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4382022471 91
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4382022471 91

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	24.719	
Женский	75.281	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.494	8 / 178
16 - 18 лет	2.247	4 / 178
19 - 20 лет	0	0 / 178
21 - 24 лет	3.371	6 / 178
25 - 30 лет	18.539	33

		/ 178
31 - 40 лет	21.91	39 / 178
41 - 50 лет	24.719	44 / 178
50 и старше	26.404	47 / 178
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.674	

41) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр досуга «Победа» города Зарайска

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.56
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.9

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.92
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.83
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	78.24
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.12
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.61
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.96

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.44
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.25
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	96.72
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.88

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.4
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.35
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.21

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.21
1. Открытость и доступность информации об организации	99.56
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.8950276243 09
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.915
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.83
3. Доступность услуг для инвалидов	78.236
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.1176470588 24
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.61
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9583333333 33
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.4375

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2456140350 88
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.719
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.875
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3958333333 33
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.3541666666 67

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	41.667	
Женский	58.333	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 192
16 - 18 лет	3.125	6 / 192
19 - 20 лет	0.521	1 / 192
21 - 24 лет	9.896	19 / 192

25 - 30 лет	13.021	25 / 192
31 - 40 лет	32.813	63 / 192
41 - 50 лет	24.479	47 / 192
50 и старше	17.188	33 / 192
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.854	

42) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры поселка Зарайский»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	91.84
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.34

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	96.93
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.85
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	35
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	90
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.57
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.23

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.69
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.02
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.23
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.69

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.46
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.46
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	84.11

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	84.114
1. Открытость и доступность информации об организации	91.836
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.4
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.3379310344 83
2. Комфортность условий предоставления услуг	96.925
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.85
3. Доступность услуг для инвалидов	35
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	90
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.572
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2307692307 69
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	97.6923076923 08

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0196078431 37
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.229
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6923076923 08
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4615384615 38
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4615384615 38

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	23.846	
Женский	76.154	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.846	5 / 130
16 - 18 лет	3.846	5 / 130
19 - 20 лет	1.538	2 / 130
21 - 24 лет	2.308	3 / 130
25 - 30 лет	11.538	15

		/ 130
31 - 40 лет	24.615	32 / 130
41 - 50 лет	29.231	38 / 130
50 и старше	30	39 / 130
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.692	

43) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Мендюкинский сельский дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	86.08
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	55.77
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.38

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	96.3
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	92.59
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	48.64
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.45
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	96.66
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	95.56

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.04
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.1
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	96.08
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.81

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.56
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.04
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	84.75

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	84.752
1. Открытость и доступность информации об организации	86.083
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	55.7692307692 31
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	61.5384615384

телекоммуникационной сети "Интернет"	62
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	97.6377952755

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	91
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.6377952755 91
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.3764197616 89
2. Комфортность условий предоставления услуг	96.295
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.59
3. Доступность услуг для инвалидов	48.635
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.45454545454545 45
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96.66
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.55555555555555 56
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.03703703703703 37

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0952380952 38
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.075
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.8148148148 15
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.5555555555 56
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.0370370370 37
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	14.815	
Женский	85.185	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	11.111	15 / 135
16 - 18 лет	4.444	6 / 135
19 - 20 лет	2.963	4 / 135
21 - 24 лет	2.963	4 / 135
25 - 30 лет	16.296	22 / 135

31 - 40 лет	24.444	33 / 135
41 - 50 лет	11.111	15 / 135
50 и старше	29.63	40 / 135
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	16.296	

44) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Ерновский сельский дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.02
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.81

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	75.49
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	60
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	90.97
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	42.13
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	93.75
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.22
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	95.83

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.22
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	93.41
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.75

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.75
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.06
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	80.05

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	80.054
1. Открытость и доступность информации об организации	92.024
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4848484848 48
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.4848484848 48
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.8113897596 66
2. Комфортность условий предоставления услуг	75.485
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	60
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90.97
3. Доступность услуг для инвалидов	42.125
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	93.75
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.22
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.8333333333 33
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	97.2222222222 22

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	93.405
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.75
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.75
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.0555555555 56

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	24.306	
Женский	75.694	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.167	6 / 144
16 - 18 лет	5.556	8 / 144
19 - 20 лет	6.944	10 / 144
21 - 24 лет	1.389	2 / 144

25 - 30 лет	9.028	13 / 144
31 - 40 лет	26.389	38 / 144
41 - 50 лет	26.389	38 / 144
50 и старше	23.611	34 / 144
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	11.111	

45) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Чулковский сельский дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	87.06
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	58.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.8

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.27
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.53
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	65.86
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.86
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.62
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.79

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.26
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.98
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.11
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.26

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.53
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.26
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.98

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.984
1. Открытость и доступность информации об организации	87.058
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	58.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.923076923077

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.2424242424

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	24
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.2424242424 24
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.8015399900 65
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.265
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.53
3. Доступность услуг для инвалидов	65.858
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.8571428571 43
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.616
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7941176470 59
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2647058823 53

<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>98.9795918367 35</p>
<p>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	<p>99.114</p>
<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>99.2647058823 53</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>98.5294117647 06</p>
<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>99.2647058823 53</p>
<p>Статистика</p>	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	16.176	
Женский	83.824	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.412	6 / 136
16 - 18 лет	5.882	8 / 136
19 - 20 лет	0.735	1 / 136
21 - 24 лет	4.412	6 / 136
25 - 30 лет	13.971	19 / 136

31 - 40 лет	30.882	42 / 136
41 - 50 лет	19.118	26 / 136
50 и старше	25	34 / 136
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.294	

46) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом космонавтов» ЗАТО городского округа Звёздный городок Московской области

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	84.93
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	71.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	83.95

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	91.24
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	82.48
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	27
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	50
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	87.67
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	91.24

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	87.59
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	80.68
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	85.69
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	85.4

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	86.86
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	85.4
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	75.31

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	75.306
1. Открытость и доступность информации об организации	84.925
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	71.1538461538 46
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	92.3076923076 92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	86.0869565217 39
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	86.0869565217 39
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	83.9525691699 6
2. Комфортность условий предоставления услуг	91.24
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	82.48
3. Доступность услуг для инвалидов	27
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	50
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	87.668
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	91.2408759124 09
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	87.5912408759 12

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	80.68181818181818 18
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	85.692
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85.4014598540 15
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	86.8613138686 13
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85.4014598540 15

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	13.139	
Женский	86.861	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 137
16 - 18 лет	2.92	4 / 137
19 - 20 лет	2.19	3 / 137
21 - 24 лет	2.19	3 / 137
25 - 30 лет	10.949	15

		/ 137
31 - 40 лет	43.066	59 / 137
41 - 50 лет	16.058	22 / 137
50 и старше	23.358	32 / 137
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.759	

47) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Тепловозостроитель»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.8
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.51

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.66
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.31
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	92.91
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.36
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.51
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.33

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.61
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.65
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.67
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.75

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.38
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	98.31

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	98.31
1. Открытость и доступность информации об организации	99.804
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7675619834 71
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7675619834 71
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.5130318227 25
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.655
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.31
3. Доступность услуг для инвалидов	92.908
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.3601532567 05
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.506
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3336623889 44
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.6051332675 22

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6479826699 16
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.666
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7532082922 01
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3830207305 03
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.7285291214

опрошенных получателей услуг)	22	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	26.061	
Женский	73.939	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.987	40 / 4052
16 - 18 лет	2.764	112 / 4052
19 - 20 лет	3.48	141 / 4052

21 - 24 лет	11.18	453 / 4052
25 - 30 лет	18.337	743 / 4052
31 - 40 лет	31.515	1277 / 4052
41 - 50 лет	10.859	440 / 4052
50 и старше	22.335	905 / 4052
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	11.106	

48) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Дом Озера»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.71
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.28

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.84
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.68
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	97.83
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.76
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.07
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.1

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.77
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.73
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.72

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.37
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.87
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	99.24

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	99.236
1. Открытость и доступность информации об организации	99.712
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8854305900 32
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.8854305900 32
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.2836728449 29
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.84
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.68
3. Доступность услуг для инвалидов	97.828
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.7601809954 75
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.066
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1010254462 59
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7721230535 51

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5908825248 39
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.725
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7151538169 39
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3733383972 65
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.8670717812

опрошенных получателей услуг)	38	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	44.797	
Женский	55.203	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.076	4 / 5266
16 - 18 лет	0.399	21 / 5266
19 - 20 лет	1.253	66 / 5266
21 - 24 лет	5.963	314 /

		5266
25 - 30 лет	7.33	386 / 5266
31 - 40 лет	32.131	1692 / 5266
41 - 50 лет	13.559	714 / 5266
50 и старше	40.657	2141 / 5266
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	15.135	

49) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Школа ремесел»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97.74
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.11

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.5
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	83.28
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.59
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.41
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.69

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.06
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.53
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.82
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.19

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.27
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.21
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.35

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.35
1. Открытость и доступность информации об организации	97.744
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.9121475054 23
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.9121475054 23
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.1146978556 56
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.5
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97
3. Доступность услуг для инвалидов	83.277
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.5862068965 52
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.406
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6918638199 65
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.0575110598 19

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5305491105 96
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.816
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1921523369 88
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.2687055202 92
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.2113868051

опрошенных получателей услуг)	55	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	37.488	
Женский	62.512	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.885	46 / 5199
16 - 18 лет	2.077	108 / 5199
19 - 20 лет	1.943	101 / 5199

21 - 24 лет	5.059	263 / 5199
25 - 30 лет	13.291	691 / 5199
31 - 40 лет	27.967	1454 / 5199
41 - 50 лет	24.235	1260 / 5199
50 и старше	25.89	1346 / 5199
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	20.562	

50) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Цементник», Коломенский ГО

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.93
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.82

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.65
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.3
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	77.39
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.96
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.89
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.76

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.97
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.8
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.79

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.72
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.83
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.33

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.332
1. Открытость и доступность информации об организации	99.928
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7557571528 26
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7557571528 26
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.8232337676 7
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.65
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3
3. Доступность услуг для инвалидов	77.388
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.9591836734 69
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.892
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7566909975 67
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.9652415710 81

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.796
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7914494264 86
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7219325686 48
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.8262078554

опрошенных получателей услуг)	05	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	38.408	
Женский	61.592	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.278	8 / 2877
16 - 18 лет	0.104	3 / 2877
19 - 20 лет	0	0 / 2877
21 - 24 лет	0.452	13 / 2877

25 - 30 лет	12.548	361 / 2877
31 - 40 лет	68.231	1963 / 2877
41 - 50 лет	12.722	366 / 2877
50 и старше	5.944	171 / 2877
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	0.73	

51) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Организационно-просветительский центр культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.26
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.41

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.93
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.85
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	78.7
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.68
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.54
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.08

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.85
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.85
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.66
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.56

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.04
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.96
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.22

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.218
1. Открытость и доступность информации об организации	98.264
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3613824192 34
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.3613824192 34
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.4127998969 49
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.925
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.85
3. Доступность услуг для инвалидов	78.704
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.679012345679
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.542
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.077490774908
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.852398523985

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8487140695 92
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.656
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5571955719 56
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0405904059 04
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.9630996309

опрошенных получателей услуг)	96	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	46.31	
Женский	53.69	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.624	44 / 2710
16 - 18 лет	3.395	92 / 2710
19 - 20 лет	1.661	45 / 2710
21 - 24 лет	4.945	134 /

		2710
25 - 30 лет	18.266	495 / 2710
31 - 40 лет	30.627	830 / 2710
41 - 50 лет	17.454	473 / 2710
50 и старше	25.277	685 / 2710
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.17	

52) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр досуга и культуры «Пирочи»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.32
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.31

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.99
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.98
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	48.91
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.36
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.62
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.08

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.23
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.47
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.56
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.08

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.08
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.04
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.68

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.68
1. Открытость и доступность информации об организации	99.324
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3606557377 05
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.3606557377 05
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.3107626514 61
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.99
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.98
3. Доступность услуг для инвалидов	48.908
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.36363636363636
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.618
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.084291187739
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.233716475096

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4693877551 02
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.56
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0842911877 39
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0842911877 39
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0421455938 7

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	25.862	
Женский	74.138	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	5.364	28 / 522
16 - 18 лет	5.747	30 / 522
19 - 20 лет	5.556	29 / 522
21 - 24 лет	7.663	40 / 522

		522
25 - 30 лет	15.326	80 / 522
31 - 40 лет	29.119	152 / 522
41 - 50 лет	16.475	86 / 522
50 и старше	15.326	80 / 522
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.536	

53) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр досуга и культуры «Акатьево»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.85
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.62

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.68
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.35
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	63.77
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.58
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.13
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.59

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.81
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.73
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.74

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.77
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	92.43

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.432
1. Открытость и доступность информации об организации	99.848
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9006622516 56
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.9006622516 56
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6219838073 31
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.675
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.35
3. Доступность услуг для инвалидов	63.774
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.5764192139 74
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.134
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5933922145 89
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.8364409551 85

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8086895585 14
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.731
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7383055282 96
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7710173372 59
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.7055937193

опрошенных получателей услуг)	33	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	26.497	
Женский	73.503	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.729	114 / 3057
16 - 18 лет	6.837	209 / 3057
19 - 20 лет	3.664	112 / 3057

21 - 24 лет	7.655	234 / 3057
25 - 30 лет	11.776	360 / 3057
31 - 40 лет	22.996	703 / 3057
41 - 50 лет	22.375	684 / 3057
50 и старше	21.982	672 / 3057
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.79	

54) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр досуга и культуры «Черкизово»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.92
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.8

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.59
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.18
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	93.12
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.06
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.49
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.3

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.62
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.62
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.73
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.85

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	98.37

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	98.37
1. Открытость и доступность информации об организации	99.92
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9104477611 94
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.9104477611 94
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.8017083755 31
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.59
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.18
3. Доступность услуг для инвалидов	93.118
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.0588235294 12
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.492
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3004954823 67
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.6211017196 15

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6185632549 27
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.728
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8542698921 6
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5919556980 47
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.7085397843

опрошенных получателей услуг)	19	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	32.935	
Женский	67.065	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.574	54 / 3431
16 - 18 лет	4.955	170 / 3431
19 - 20 лет	2.711	93 / 3431
21 - 24 лет	3.206	110

		/ 3431
25 - 30 лет	9.706	333 / 3431
31 - 40 лет	26.319	903 / 3431
41 - 50 лет	18.741	643 / 3431
50 и старше	34.655	1189 / 3431
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.638	

55) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры городской Дворец культуры городского округа Красноармейск Московской области

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.32
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.54

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.57
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.14
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	71.56
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	78.53
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.95
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	96.31

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.26
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.61
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.74
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.8

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.63

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.628
1. Открытость и доступность информации об организации	89.316
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5022812111 16
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.5022812111 16
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.5394555928 57
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.57
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.14
3. Доступность услуг для инвалидов	71.559
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	78.5330948121 65
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.95
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.3129864809 5
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.2625972961 9

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6129172084 96
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.743
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7951659156 08
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8361327324 87
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.6722654649

опрошенных получателей услуг)	73	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	9.832	
Женский	90.168	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.492	12 / 2441
16 - 18 лет	1.311	32 / 2441
19 - 20 лет	0.819	20 / 2441
21 - 24 лет	1.352	33 / 2441

25 - 30 лет	13.806	337 / 2441
31 - 40 лет	36.87	900 / 2441
41 - 50 лет	22.45	548 / 2441
50 и старше	24.416	596 / 2441
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.841	

56) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры им. В.И.Ленина городского округа Красноармейск Московской области

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	91.94
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	98.6

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.89
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.78
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	85.87
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	99.57
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.16
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.64

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.57
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.36
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.13
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.89

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.51
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.13
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.998
1. Открытость и доступность информации об организации	91.94
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1558441558 44
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.1558441558 44
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.5995145205 67
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.89
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.78
3. Доступность услуг для инвалидов	85.871
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	99.5680345572 35
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.156
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6402966625 46
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.5673671199 01

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3562231759 66
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.134
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8875154511 74
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5055624227 44
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.1347342398

опрошенных получателей услуг)	02	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	35.105	
Женский	64.895	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.967	48 / 1618
16 - 18 лет	5.501	89 / 1618
19 - 20 лет	3.152	51 / 1618
21 - 24 лет	12.114	196 /

		1618
25 - 30 лет	18.047	292 / 1618
31 - 40 лет	29.11	471 / 1618
41 - 50 лет	16.502	267 / 1618
50 и старше	11.867	192 / 1618
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	26.02	

57) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

**Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-выставочный комплекс
«Знаменское-Губайлово»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	94.41
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	82.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.28

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.33
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.65
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	75
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	90
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.99
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.1

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.65
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.44
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.52
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.2

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.65
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.65
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.25

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.25
1. Открытость и доступность информации об организации	94.405
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	82.3076923076 92
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	84.6153846153 85
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0610328638 5
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.0610328638 5
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.2829916794 5
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.325
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.65
3. Доступность услуг для инвалидов	75
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	90
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.988
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0990990990 99
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.6486486486 49

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4382022471 91
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.515
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1981981981 98
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6486486486 49
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6486486486 49

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	33.784	
Женский	66.216	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.802	4 / 222
16 - 18 лет	1.802	4 / 222
19 - 20 лет	0.901	2 / 222
21 - 24 лет	3.153	7 / 222
25 - 30 лет	8.108	18

		/ 222
31 - 40 лет	31.532	70 / 222
41 - 50 лет	28.829	64 / 222
50 и старше	24.775	55 / 222
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.009	

58) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры «Красногорский культурно-досуговый комплекс «Подмосковье»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	90
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	71.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	96.64

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	96.55
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.09
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	92.09
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	93.62
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.81
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	96.91

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.38
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.48
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.46
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	97.35

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.24
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.21
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.78

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.782
1. Открытость и доступность информации об организации	90.001
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	71.1538461538 46
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	92.3076923076 92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7235772357 72
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.7235772357 72
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	96.6377358996
2. Комфортность условий предоставления услуг	96.545
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.09
3. Доступность услуг для инвалидов	92.086
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	93.6170212765 96
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.812
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.9117647058 82
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.3823529411 76

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4819734345 35
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.458
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3529411764 71
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2352941176 47
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.2058823529 41

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	27.647	
Женский	72.353	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.941	20 / 680
16 - 18 лет	2.353	16 / 680
19 - 20 лет	1.618	11 / 680
21 - 24 лет	4.265	29 / 680

		680
25 - 30 лет	10.735	73 / 680
31 - 40 лет	34.853	237 / 680
41 - 50 лет	27.353	186 / 680
50 и старше	19.559	133 / 680
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.765	

59) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Дом офицеров» городского округа Краснознаменск Московской области

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	40
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	0
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	100

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	50
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	0
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.88
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.71

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	100

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	77.98

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	77.976
1. Открытость и доступность информации об организации	40
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	0
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0
1.2.1. телефона	0
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	50
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	0

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	100
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.884
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7118155619 6
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	28.242	
Женский	71.758	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 347
16 - 18 лет	0.288	1 / 347
19 - 20 лет	0.288	1 / 347
21 - 24 лет	2.882	10 / 347

25 - 30 лет	9.798	34 / 347
31 - 40 лет	36.599	127 / 347
41 - 50 лет	30.548	106 / 347
50 и старше	21.037	73 / 347
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.086	

60) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»
городского округа Кашира»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	86.33
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	55
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.58

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.83
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.65
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	57.52
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	85.05
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.51
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.39

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.49
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.77
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.47
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.39

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.28
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.33

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.332
1. Открытость и доступность информации об организации	86.332
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	55
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	10

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3717277486 91
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.3717277486 91
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.5753666367 76
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.825
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.65
3. Доступность услуг для инвалидов	57.515
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	85.0467289719 63
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.506
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3865030674 85
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4887525562 37

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7722095671 98
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.468
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3865030674 85
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2842535787 32
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5910020449 9

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	38.65	
Женский	61.35	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.943	19 / 978
16 - 18 лет	6.237	61 / 978
19 - 20 лет	1.84	18 / 978
21 - 24 лет	4.294	42 / 978

		978
25 - 30 лет	6.953	68 / 978
31 - 40 лет	22.597	221 / 978
41 - 50 лет	24.438	239 / 978
50 и старше	32.924	322 / 978
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.327	

61) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Ожерелье»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.75
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.38

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.8
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	75.86
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.86
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.43
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.6

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.53
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.8
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.17

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.168
1. Открытость и доступность информации об организации	96.752
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.375
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.8
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6
3. Доступность услуг для инвалидов	75.858
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.8571428571 43
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.426
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5983935742 97
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.1967871485 94

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5260663507 11
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1967871485 94
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1967871485 94
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7951807228 92

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	17.671	
Женский	82.329	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.606	4 / 249
16 - 18 лет	3.614	9 / 249
19 - 20 лет	3.213	8 / 249
21 - 24 лет	8.434	21 / 249

25 - 30 лет	12.851	32 / 249
31 - 40 лет	17.671	44 / 249
41 - 50 лет	36.546	91 / 249
50 и старше	17.671	44 / 249
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.819	

62) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Биокомбинатовская централизованная клубная система» городского округа Лосино-Петровский

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	85.85
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	57.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	96.64

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.02
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.03
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	70.75
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.83
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.1
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	97.22

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.02
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.1
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	96.03

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.41
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.22
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.96

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.964
1. Открытость и доступность информации об организации	85.849
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	57.3076923076 92
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	84.6153846153 85
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.9696969696 97
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	96.9696969696 97
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	96.6427432216 91
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.015
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.03
3. Доступность услуг для инвалидов	70.749
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.83333333333333
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.096
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.22222222222222
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.0158730158730158

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.101
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.0317460317 46
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4126984126 98
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.2222222222 22

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	14.683	
Женский	85.317	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.762	12 / 252
16 - 18 лет	7.54	19 / 252
19 - 20 лет	0.794	2 / 252
21 - 24 лет	2.778	7 / 252

25 - 30 лет	5.556	14 / 252
31 - 40 лет	34.127	86 / 252
41 - 50 лет	24.206	61 / 252
50 и старше	21.825	55 / 252
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.524	

63) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Созвездие» городского округа Лосино-Петровский

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.35
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	98.37

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	92.06
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	84.12
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	72.5
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	75
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.76
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.65

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.99
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.5
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	95.44
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	95.61

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.99
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.92
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.42

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.422
1. Открытость и доступность информации об организации	93.348
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5865724381 63
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.5865724381 63
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.3741685720 22
2. Комфортность условий предоставления услуг	92.06
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	84.12
3. Доступность услуг для инвалидов	72.5
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	75
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.756
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6486486486 49
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.9864864864 86

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4962406015 04
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	95.441
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.6081081081 08
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9864864864 86
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.9189189189 19

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	31.081	
Женский	68.919	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.014	3 / 296
16 - 18 лет	2.027	6 / 296
19 - 20 лет	2.027	6 / 296
21 - 24 лет	2.027	6 / 296
25 - 30 лет	16.216	48

		/ 296
31 - 40 лет	49.662	147 / 296
41 - 50 лет	16.216	48 / 296
50 и старше	11.486	34 / 296
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.811	

64) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Лотошинский районный Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	84.46
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	53.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	96.05

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	78.24
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	60
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.47
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	49.33
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	77.78
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	96.88
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	95.29

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.65
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.53
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.82

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.65
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.65
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	81.38

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	81.382
1. Открытость и доступность информации об организации	84.458
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	53.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.923076923077

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	97.4358974358

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.4358974358 97
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	96.0512820512 82
2. Комфортность условий предоставления услуг	78.235
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	60
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.47
3. Доступность услуг для инвалидов	49.334
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	77.7777777777 78
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96.882
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.2941176470 59
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6470588235 29

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5294117647 06
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.001
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8235294117 65
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6470588235 29
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6470588235 29
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	28.235	
Женский	71.765	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.176	1 / 85
16 - 18 лет	0	0 / 85
19 - 20 лет	2.353	2 / 85
21 - 24 лет	3.529	3 / 85

25 - 30 лет	9.412	8 / 85
31 - 40 лет	43.529	37 / 85
41 - 50 лет	32.941	28 / 85
50 и старше	9.412	8 / 85
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.588	

65) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Централизованная клубная система городского округа Лотошино» Московской области»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	75.77
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	30.77
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	98.85

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	69.07
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	40
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.13
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	37.21
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.35
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.85
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.71

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.85
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.71
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.57

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.57
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.85
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	75.92

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	75.922
1. Открытость и доступность информации об организации	75.771
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	30.7692307692 31
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	61.5384615384 62
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2592592592 59
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.2592592592 59
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.8459305700 69
2. Комфортность условий предоставления услуг	69.065
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	40
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.13
3. Доступность услуг для инвалидов	37.205
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.3509933774 83
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.854
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7087517934
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.9956958393 11

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8524590163 93
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.71
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5652797704 45
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5652797704 45
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8522238163 56

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	34.29	
Женский	65.71	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.717	5 / 697
16 - 18 лет	4.161	29 / 697
19 - 20 лет	3.013	21 / 697
21 - 24 лет	4.448	31 / 697

25 - 30 лет	15.208	106 / 697
31 - 40 лет	30.416	212 / 697
41 - 50 лет	21.951	153 / 697
50 и старше	20.516	143 / 697
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	20.803	

66) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Луховицы Московской области «Районный Дом культуры «Старт»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.68
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	81.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	86.17
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	72.33
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	61.82
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	72.73
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	90.09
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	84.44

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.52
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	92.54
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	85.19
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	86.46

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	85.88
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	84.15
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	82.59

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	82.59
1. Открытость и доступность информации об организации	89.68
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	81.25
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	81.25
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	81.6964285714 29
2. Комфортность условий предоставления услуг	86.165
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	72.33
3. Доступность услуг для инвалидов	61.819
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	72.7272727272 73
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	90.092
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	84.4380403458 21
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	94.5244956772 33

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.5373134328 36
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	85.189
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	86.4553314121 04
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85.8789625360 23
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	84.1498559077 81

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	18.156	
Женский	81.844	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.594	9 / 347
16 - 18 лет	1.153	4 / 347
19 - 20 лет	0.576	2 / 347
21 - 24 лет	3.17	11 / 347

25 - 30 лет	12.68	44 / 347
31 - 40 лет	48.415	168 / 347
41 - 50 лет	21.902	76 / 347
50 и старше	10.375	36 / 347
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	3.17	

67) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Луховицы Московской области «Белоомутский центр культуры «Заречье»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.78
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	76.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.84

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.45
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	63.27
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.58
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.31
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.45

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.45
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.74
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.78
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.45

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.92

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.918
1. Открытость и доступность информации об организации	92.781
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	76.153846153846
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	92.3076923076 92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.8392282958 2
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.45
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9
3. Доступность услуг для инвалидов	63.274
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.5806451612 9
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.308
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4505494505 49
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4505494505 49

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7381703470 03
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.781
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4505494505 49
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7252747252 75
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	15.659	
Женский	84.341	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.022	11 / 364
16 - 18 лет	1.648	6 / 364
19 - 20 лет	1.099	4 / 364
21 - 24 лет	0.824	3 / 364

25 - 30 лет	7.143	26 / 364
31 - 40 лет	21.978	80 / 364
41 - 50 лет	47.527	173 / 364
50 и старше	23.901	87 / 364
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	34.066	

68) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Луховицы Московской области

«Астаповская централизованная система культуры «Гармония»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	85.77
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	63.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.32

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.5
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.97
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	60.85
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.15
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.76
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	100

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.56
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	96.99

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.69

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.688
1. Открытость и доступность информации об организации	85.766
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	63.4615384615 38
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	76.9230769230 77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3710691823 9
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.3710691823 9
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3205710875 45
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.495
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.97
3. Доступность услуг для инвалидов	60.845
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.153846153846
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.76
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.397590361446

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.557
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.9879518072 29
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7951807228 92
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3975903614 46

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	23.494	
Женский	76.506	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.217	7 / 166
16 - 18 лет	1.807	3 / 166
19 - 20 лет	3.012	5 / 166
21 - 24 лет	9.639	16 / 166

25 - 30 лет	15.06	25 / 166
31 - 40 лет	25.301	42 / 166
41 - 50 лет	26.506	44 / 166
50 и старше	19.277	32 / 166
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	15.663	

69) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Луховицы Московской области «Газопроводская централизованная система культуры «Семицвет»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.5
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.73
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.46
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	54
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.27
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.38

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.28
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.64

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.84
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.64
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.96

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.956
1. Открытость и доступность информации об организации	92.5
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.73
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.46
3. Доступность услуг для инвалидов	54
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.272
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3783783783 78
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6023856858 85
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.28
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6396396396 4
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.8378378378 38
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6396396396 4

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	29.009	
Женский	70.991	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.604	20 / 555
16 - 18 лет	3.243	18 / 555
19 - 20 лет	1.441	8 / 555
21 - 24 лет	1.802	10 / 555

25 - 30 лет	15.315	85 / 555
31 - 40 лет	33.514	186 / 555
41 - 50 лет	25.586	142 / 555
50 и старше	16.757	93 / 555
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.766	

70) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Луховицы Московской области «Головачевский центр культуры «Созвездие»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	84.69
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	59.23
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.8

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.22
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.44
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	65.04
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.79
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.69
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.61

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.61
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.53
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.61

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.22
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.61
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.63

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.634
1. Открытость и доступность информации об организации	84.689
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	59.230769230769
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	38.4615384615 38
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7967479674 8
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.22
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.44
3. Доступность услуг для инвалидов	65.037
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.7948717948 72
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.688
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6108949416 34
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.6108949416 34

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.532
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6108949416 34
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2217898832 68
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6108949416 34

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	52.14	
Женский	47.86	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.946	5 / 257
16 - 18 лет	6.615	17 / 257
19 - 20 лет	3.502	9 / 257
21 - 24 лет	21.401	55 / 257

25 - 30 лет	27.626	71 / 257
31 - 40 лет	16.342	42 / 257
41 - 50 лет	12.451	32 / 257
50 и старше	10.895	28 / 257
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	56.42	

71) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Луховицы Московской области

«Дединовский культурный центр»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	91.86
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	73.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.55

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.75
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.5
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	62.91
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.38
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.83
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.83

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.83
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.81
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.52
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.67

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.33
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.5
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.77

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.774
1. Открытость и доступность информации об организации	91.858
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	73.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	76.9230769230 77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6610169491 53
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6610169491 53
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.5490825833 94
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.75
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5
3. Доступность услуг для инвалидов	62.914
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.3768115942 03
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.826
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8327759197 32
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.8327759197 32

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8050682261 21
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.517
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6655518394 65
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3311036789 3
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4983277591 97

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	24.08	
Женский	75.92	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	6.02	36 / 598
16 - 18 лет	3.846	23 / 598
19 - 20 лет	2.676	16 / 598
21 - 24 лет	2.676	16 / 598

		598
25 - 30 лет	4.181	25 / 598
31 - 40 лет	26.421	158 / 598
41 - 50 лет	15.385	92 / 598
50 и старше	39.298	235 / 598
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	22.241	

72) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Луховицы Московской области «Центр Культуры и Досуга «Красная Пойма»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.97
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	77.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.45

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	44
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.62
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.57

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.96
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	100

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	86.72

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	86.718
1. Открытость и доступность информации об организации	89.973
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	77.3076923076 92
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	84.6153846153 85
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.4475138121 55
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	44
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.62
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5744680851 06
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.95833333333333 33
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	22.553	
Женский	77.447	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.404	8 / 235
16 - 18 лет	3.404	8 / 235
19 - 20 лет	2.128	5 / 235
21 - 24 лет	4.255	10 / 235

25 - 30 лет	12.34	29 / 235
31 - 40 лет	29.362	69 / 235
41 - 50 лет	21.277	50 / 235
50 и старше	25.957	61 / 235
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.681	

73) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Луховицы Московской области

«Центр культуры и досуга «Фруктовая»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.46
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	96.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.04

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.91
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.81
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	84.64
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.45
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.63
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.44

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.13
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.1
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.38

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.19
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.95

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.948
1. Открытость и доступность информации об организации	98.461
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	96.1538461538 46
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	92.3076923076 92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0830670926 52
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.0830670926 52
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.0415335463 26
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.905
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.81
3. Доступность услуг для инвалидов	84.635
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.45454545454545
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.628
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4375
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.125

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.097
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.375
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.1875
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6875

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	26.875	
Женский	73.125	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	5	16 / 320
16 - 18 лет	1.875	6 / 320
19 - 20 лет	1.25	4 / 320
21 - 24 лет	5.938	19 / 320

25 - 30 лет	17.813	57 / 320
31 - 40 лет	30.313	97 / 320
41 - 50 лет	14.688	47 / 320
50 и старше	24.375	78 / 320
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.125	

74) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры, физической культуры и спорта

Одинцовского городского округа Московской области «Комплексный молодёжный центр «Дом молодёжи»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.32
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации,	0-100 баллов	99.56

	размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.84
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	107.35
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	120
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.83
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.28
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	0-100 баллов	99.14

	работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.31
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.6
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.54

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	99.68

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	99.678
1. Открытость и доступность информации об организации	92.324
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	30
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6655518394 65
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6655518394 65
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.5595518760 17
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.835
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.67
3. Доступность услуг для инвалидов	107.349
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	120
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.8260869565 22
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.278
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1379310344 83
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4031830238 73

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3069993069 99
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.596
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5358090185 68
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6684350132 63
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.6021220159

опрошенных получателей услуг)	15	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	58.687	
Женский	41.313	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.244	64 / 1508
16 - 18 лет	10.146	153 / 1508
19 - 20 лет	13.793	208 / 1508

21 - 24 лет	18.302	276 / 1508
25 - 30 лет	20.955	316 / 1508
31 - 40 лет	17.507	264 / 1508
41 - 50 лет	7.626	115 / 1508
50 и старше	7.493	113 / 1508
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	2.785	

75) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

**Муниципальное автономное учреждение культуры Культурно-досуговый центр молодёжи
«Новое поколение»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.58
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	98.96

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	86.32
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	92.63
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	74
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	96.8
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	96.84

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.84
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.64
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	96.32
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	95.26

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.26
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.37
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.004
1. Открытость и доступность информации об организации	96.584
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.9583333333 33
2. Комфортность условий предоставления услуг	86.315
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.63
3. Доступность услуг для инвалидов	74
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96.8
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.8421052631 58
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	96.8421052631 58

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.6442953020 13
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.315
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.2631578947 37
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.2631578947 37
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3684210526 32

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	31.053	
Женский	68.947	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.526	1 / 190
16 - 18 лет	2.632	5 / 190
19 - 20 лет	0.526	1 / 190
21 - 24 лет	3.684	7 / 190
25 - 30 лет	17.368	33

		/ 190
31 - 40 лет	44.211	84 / 190
41 - 50 лет	18.421	35 / 190
50 и старше	11.579	22 / 190
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	15.789	

76) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и творчества – Кубинка»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.71
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	96.78

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	96.14
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	92.27
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	60.22
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	80.73
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.53
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.79

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.74
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.61
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.82
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.21

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.58
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.69
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.68

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.684
1. Открытость и доступность информации об организации	95.712
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.7851099830 8
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	96.7851099830 8
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	96.7796517657 33
2. Комфортность условий предоставления услуг	96.135
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.27
3. Доступность услуг для инвалидов	60.219
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	80.7339449541 28
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.534
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7917981072 56
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.7381703470 03

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6055226824 46
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.824
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2113564668 77
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5804416403 79
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.6876971608 83

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	17.508	
Женский	82.492	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.262	8 / 634
16 - 18 лет	0.946	6 / 634
19 - 20 лет	1.577	10 / 634
21 - 24 лет	4.259	27 / 634

25 - 30 лет	11.356	72 / 634
31 - 40 лет	39.432	250 / 634
41 - 50 лет	17.823	113 / 634
50 и старше	25.394	161 / 634
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.098	

77) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Зимний театр»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.95
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.37

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.84
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	74.47
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	88.24
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	95.57
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	95.38

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.05
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.97
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.75
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.03

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.01
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.72

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.716
1. Открытость и доступность информации об организации	89.948
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.8
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	96.8
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.3743589743 59
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.835
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6699669967
3. Доступность услуг для инвалидов	74.472
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	88.2352941176 47
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	95.566
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.3795379537 95
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	95.0495049504 95

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.9696969696 97
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.746
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.0297029702 97
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0099009900 99
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6699669967

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	27.063	
Женский	72.937	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.99	3 / 303
16 - 18 лет	3.3	10 / 303
19 - 20 лет	3.63	11 / 303
21 - 24 лет	11.221	34 / 303

25 - 30 лет	25.413	77 / 303
31 - 40 лет	42.574	129 / 303
41 - 50 лет	8.911	27 / 303
50 и старше	3.63	11 / 303
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	3.3	

78) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Мечта»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.27
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.17

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.75
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.49
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	97.23
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	90.77
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.53
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	96.95

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.85
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.03
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.31
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.49

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.92
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.56
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	98.22

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	98.218
1. Открытость и доступность информации об организации	99.268
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2318271119 84
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.2318271119 84
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.1747370854 04
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.745
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.49
3. Доступность услуг для инвалидов	97.231
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	90.7692307692 31
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.526
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.9479353680 43
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	97.8456014362 66

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0281690140 85
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.311
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.4865350089 77
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9228007181 33
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5637342908 44

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	17.235	
Женский	82.765	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.616	9 / 557
16 - 18 лет	4.488	25 / 557
19 - 20 лет	1.975	11 / 557
21 - 24 лет	3.052	17 / 557

25 - 30 лет	14.004	78 / 557
31 - 40 лет	49.551	276 / 557
41 - 50 лет	16.517	92 / 557
50 и старше	8.438	47 / 557
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	11.311	

79) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Городской центр культуры и досуга»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.8
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.51

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.64
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.28
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	71.78
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	99.28
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.37
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.28

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.28
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.74
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.61
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.03
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.44

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.44
1. Открытость и доступность информации об организации	96.804
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.5110024449

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	88
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.5110024449 88
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.5067450035 88
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.64
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2753623188 41
3. Доступность услуг для инвалидов	71.784
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	99.2805755395 68
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.372
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2753623188 41
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2753623188 41

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7448979591 84
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.614
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7584541062 8
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0338164251 21
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7584541062 8
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	15.217	
Женский	84.783	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.691	7 / 414
16 - 18 лет	1.208	5 / 414
19 - 20 лет	2.174	9 / 414
21 - 24 лет	8.454	35 / 414
25 - 30 лет	9.42	39 / 414

31 - 40 лет	36.957	153 / 414
41 - 50 лет	17.874	74 / 414
50 и старше	24.396	101 / 414
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	33.575	

80) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Бояркино»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	91.45
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.37

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	63.48
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	40
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	86.96
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	46
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	100

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.18
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	91.3
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.83
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	79.62

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	79.622
1. Открытость и доступность информации об организации	91.448
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.3684210526 32
2. Комфортность условий предоставления услуг	63.48
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	40
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	86.96
3. Доступность услуг для инвалидов	46
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	100
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.175
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	91.304347826087
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.826086956522
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	17.391	
Женский	82.609	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	6.522	3 / 46
16 - 18 лет	4.348	2 / 46
19 - 20 лет	0	0 / 46
21 - 24 лет	6.522	3 / 46

25 - 30 лет	15.217	7 / 46
31 - 40 лет	26.087	12 / 46
41 - 50 лет	34.783	16 / 46
50 и старше	8.696	4 / 46
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.348	

81) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Клишино»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	88.7
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.99

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	86.51
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.02
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	44
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.83
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.67

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.67
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.46
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.84
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.84

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.84
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.84
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	83.18

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	83.176
1. Открытость и доступность информации об организации	88.696
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.4683544303 8
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.4683544303 8
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.9879085584 73
2. Комфортность условий предоставления услуг	86.51
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.02
3. Доступность услуг для инвалидов	44
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.828
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6744186046 51
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6744186046 51

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4615384615 38
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.84
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8372093023 26
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8372093023 26
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8372093023 26
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	13.953	
Женский	86.047	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	6.977	6 / 86
16 - 18 лет	4.651	4 / 86
19 - 20 лет	2.326	2 / 86
21 - 24 лет	2.326	2 / 86

25 - 30 лет	18.605	16 / 86
31 - 40 лет	27.907	24 / 86
41 - 50 лет	20.93	18 / 86
50 и старше	17.442	15 / 86
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.977	

82) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития «Вертикаль»
городского округа Пушкино Московской области**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97.52
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	97.55

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.59
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.18
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	93.69
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	78.95
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.1
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	96.78

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.59
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.75
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.05
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	97.99

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.79
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.79
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	97.19

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	97.19
1. Открытость и доступность информации об организации	97.52
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5138004246 28
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.5138004246 28
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.5484719663 01
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.59
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.18
3. Доступность услуг для инвалидов	93.685
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	78.9473684210 53
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.098
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.7806841046 28
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.5915492957 75

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7536945812 81
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.05
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.9879275653 92
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7927565392 35
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7867203219 32

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	24.145	
Женский	75.855	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	8.249	41 / 497
16 - 18 лет	7.646	38 / 497
19 - 20 лет	2.817	14 / 497
21 - 24 лет	3.018	15 / 497

		497
25 - 30 лет	8.451	42 / 497
31 - 40 лет	37.626	187 / 497
41 - 50 лет	17.505	87 / 497
50 и старше	16.499	82 / 497
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.646	

83) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Филимоновский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.6
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	76.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.39

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.9
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.79
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	58
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.62
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.18

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.75
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.8
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	100

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.98

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.984
1. Открытость и доступность информации об организации	92.601
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	76.1538461538 46
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	92.3076923076 92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3872549019 61
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.895
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.79
3. Доступность услуг для инвалидов	58
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.622
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1752577319 59
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7506234413 97
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.795
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5876288659 79

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	17.113	
Женский	82.887	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.825	4 / 485
16 - 18 лет	2.062	10 / 485
19 - 20 лет	0.412	2 / 485
21 - 24 лет	1.443	7 / 485

25 - 30 лет	8.041	39 / 485
31 - 40 лет	32.784	159 / 485
41 - 50 лет	12.165	59 / 485
50 и старше	35.67	173 / 485
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	3.505	

84) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Октябрь»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.94
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	83.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	97.25

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.53
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.06
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	62.33
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.44
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.33
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.5

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.5
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.67
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.7
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.69

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.31
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.87
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.57

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.566
1. Открытость и доступность информации об организации	93.938
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	83.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	76.9230769230 77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.9381443298 97
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.9381443298 97
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.2533858904 39
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.53
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.06
3. Доступность услуг для инвалидов	62.332
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.4444444444 44
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.334
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4990619136 96
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.4990619136 96

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6676384839 65
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.704
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6866791744 84
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3114446529 08
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8742964352 72

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	14.259	
Женский	85.741	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	11.632	62 / 533
16 - 18 лет	4.503	24 / 533
19 - 20 лет	3.002	16 / 533
21 - 24 лет	4.69	25 /

		533
25 - 30 лет	7.129	38 / 533
31 - 40 лет	43.34	231 / 533
41 - 50 лет	17.448	93 / 533
50 и старше	8.443	45 / 533
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.131	

85) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» городского округа

Ступино

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.75
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.37

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.74
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.48
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	44.92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	43.05
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.31
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.17

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.23
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.6
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.41

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.56
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.72
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.06

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.064
1. Открытость и доступность информации об организации	96.748
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7938530734 63
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7938530734 63
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3722872262 58
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.74
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.48
3. Доступность услуг для инвалидов	44.915
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	43.0523917995 44
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.306
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1700479527 85
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.2253780892 66

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7320574162 68
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.595
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4098118775 36
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5573589081 52
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.7233493175

опрошенных получателей услуг)	95	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	56.695	
Женский	43.305	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.387	21 / 5422
16 - 18 лет	3.154	171 / 5422
19 - 20 лет	3.873	210 / 5422

21 - 24 лет	9.683	525 / 5422
25 - 30 лет	16.949	919 / 5422
31 - 40 лет	31.298	1697 / 5422
41 - 50 лет	20.325	1102 / 5422
50 и старше	15.511	841 / 5422
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	20.306	

86) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Россия»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	86.86
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	60
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.14

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.03
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.06
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	70.67
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.56
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.45
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	96.05

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.2
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.74
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.54
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.1

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.67
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.56
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.09

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.094
1. Открытость и доступность информации об организации	86.856
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	60
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	20

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.4636542239 69
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	96.4636542239 69
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.1362095821 04
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.03
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.06
3. Доступность услуг для инвалидов	70.668
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.55555555555556
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.448
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.05026929982
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.204667863555

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7437185929 65
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.544
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1023339317 77
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6660682226 21
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5637342908 44

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	16.158	
Женский	83.842	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	5.206	29 / 557
16 - 18 лет	3.591	20 / 557
19 - 20 лет	0.898	5 / 557
21 - 24 лет	1.975	11 / 557

25 - 30 лет	8.977	50 / 557
31 - 40 лет	49.551	276 / 557
41 - 50 лет	17.953	100 / 557
50 и старше	13.106	73 / 557
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.745	

87) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.38
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.45

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.62
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.24
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	47.78
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.59
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.58
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.11

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.84
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.02
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.07
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.69

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.13
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.27
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.69

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.686
1. Открытость и доступность информации об организации	99.38
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0566037735 85
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.0566037735 85
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.4511026049 25
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.62
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.24
3. Доступность услуг для инвалидов	47.777
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.5925925925 93
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.584
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1132075471 7
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.8388969521 05

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0215264187 87
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.068
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6937590711 18
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1291727140 78
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2743105950 65

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	18.433	
Женский	81.567	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.064	28 / 689
16 - 18 лет	5.951	41 / 689
19 - 20 лет	2.903	20 / 689
21 - 24 лет	1.742	12 / 689

		689
25 - 30 лет	9.579	66 / 689
31 - 40 лет	28.737	198 / 689
41 - 50 лет	22.351	154 / 689
50 и старше	25.689	177 / 689
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.837	

88) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение Серпуховского района «Культурно-творческий центр»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.92
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.79

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.9
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	36
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.48
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.82

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.78
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.29
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.41

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.01
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	86.92

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	86.918
1. Открытость и доступность информации об организации	99.916
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7967479674 8
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7967479674 8
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7942073170 73
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.9
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8
3. Доступность услуг для инвалидов	36
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.484
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8165680473 37
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7830802603 04
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.288
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4082840236 69
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8027613412 23
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0138067061 14

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	32.15	
Женский	67.85	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.578	8 / 507
16 - 18 лет	1.578	8 / 507
19 - 20 лет	1.578	8 / 507
21 - 24 лет	4.142	21 / 507

25 - 30 лет	14.793	75 / 507
31 - 40 лет	28.6	145 / 507
41 - 50 лет	22.091	112 / 507
50 и старше	28.402	144 / 507
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.325	

89) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Солнечногорск

«Андреевка»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.98
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.95

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.96
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.91
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	62.18
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	93.94
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.6
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.1

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.91
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.98
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.81
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.91

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.27
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.97
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.11

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.106
1. Открытость и доступность информации об организации	93.98
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9847746650 43
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.9847746650 43
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.9462689620 37
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.955
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.91
3. Доступность услуг для инвалидов	62.182
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	93.9393939393 94
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.6
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1040242976 46
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.9088838268 79

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9845559845 56
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.812
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9088838268 79
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2710706150 34
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.9696279422

опрошенных получателей услуг)	93	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	29.613	
Женский	70.387	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.364	24 / 6585
16 - 18 лет	0.896	59 / 6585
19 - 20 лет	0.699	46 / 6585
21 - 24 лет	1.093	72 / 6585

25 - 30 лет	6.758	445 / 6585
31 - 40 лет	49.461	3257 / 6585
41 - 50 лет	32.62	2148 / 6585
50 и старше	9.446	622 / 6585
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.844	

90) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение городского округа Солнечногорск КДЦ "Метролог"

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	90.87
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.67

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	89.57
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.13
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	59.49
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	91.63
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.92
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.64

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.74
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.85
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.43
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.62

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.28
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.37
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.46

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.456
1. Открытость и доступность информации об организации	90.868
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7521070897 37
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7521070897 37
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6690142073 94
2. Комфортность условий предоставления услуг	89.565
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.13
3. Доступность услуг для инвалидов	59.489
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	91.6256157635 47
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.922
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6419634263 72
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	97.7382098171 32

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8543371522 09
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.427
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6150144369 59
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2781520692 97
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.3743984600

опрошенных получателей услуг)	58	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	31.232	
Женский	68.768	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	5.63	117 / 2078
16 - 18 лет	7.507	156 / 2078
19 - 20 лет	3.513	73 / 2078

21 - 24 лет	5.919	123 / 2078
25 - 30 лет	14.485	301 / 2078
31 - 40 лет	22.281	463 / 2078
41 - 50 лет	17.132	356 / 2078
50 и старше	24.687	513 / 2078
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.785	

91) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Поваровский культурный центр»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.4
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.75

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.94
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.88
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	89.82
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	86.07
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.75
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.72

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.97
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.39
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.79
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.94

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.94
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.63
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	96.74

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	96.74
1. Открытость и доступность информации об организации	95.4
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9742290181 26
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.9742290181 26
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7455894508 38
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.94
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.88
3. Доступность услуг для инвалидов	89.821
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	86.0667634252 54
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.754
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7210418094 59
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.9657299520 22

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3850073408 76
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.785
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9400274160 38
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9400274160 38
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего	99.6315969842

числа опрошенных получателей услуг)	36	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	19.268	
Женский	80.732	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.874	102 / 11672
16 - 18 лет	1.208	141 / 11672
19 - 20 лет	2.579	301 / 11672
21 - 24 лет	5.252	613 / 11672

25 - 30 лет	11.977	1398 / 11672
31 - 40 лет	28.898	3373 / 11672
41 - 50 лет	29.789	3477 / 11672
50 и старше	20.476	2390 / 11672
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	1.259	

92) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск

«Городской центр народного творчества и досуга «Лепсе»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.01
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	98.77

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.75
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.5
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	72.85
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.17
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.99
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	97.98

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.55
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.48
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.42

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.75
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.81
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.02

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.016
1. Открытость и доступность информации об организации	95.008
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7090367428
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.7090367428
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.7749609425 28
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.75
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.5
3. Доступность услуг для инвалидов	72.851
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.1748633879 78
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.986
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.9768786127 17
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7109826589 6

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5495495495 5
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.481
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4219653179 19
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7475915221 58
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.8073217726

опрошенных получателей услуг)	4	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	14.836	
Женский	85.164	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.06	11 / 1038
16 - 18 лет	1.445	15 / 1038
19 - 20 лет	0.578	6 / 1038
21 - 24 лет	2.023	21 / 1038

25 - 30 лет	4.528	47 / 1038
31 - 40 лет	15.703	163 / 1038
41 - 50 лет	15.896	165 / 1038
50 и старше	59.345	616 / 1038
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	15.125	

93) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Дом культуры «Испытатель»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.38
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.71
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.42
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	69.12
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.05
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.34
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.9

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.58
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.7
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.55

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.55
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	92.05

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.05
1. Открытость и доступность информации об организации	92.38
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7721354166 67
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7721354166 67
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7026120712 42
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.71
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.42
3. Доступность услуг для инвалидов	69.115
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.0472440944 88
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.344
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9049919484 7
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.5813204508 86

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7606837606 84
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.695
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5491143317 23
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5491143317 23
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.8389694041

опрошенных получателей услуг)	87	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	22.544	
Женский	77.456	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.353	42 / 3105
16 - 18 лет	3.06	95 / 3105
19 - 20 лет	2.448	76 / 3105
21 - 24 лет	7.923	246 /

		3105
25 - 30 лет	23.349	725 / 3105
31 - 40 лет	36.973	1148 / 3105
41 - 50 лет	14.396	447 / 3105
50 и старше	11.111	345 / 3105
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.184	

94) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск
«Городской культурно-досуговый центр»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.89
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.72

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.8
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	61.31
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	91.03
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.87
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.93

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.79
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.93
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.79
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.79

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.79
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.79
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.93

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.932
1. Открытость и доступность информации об организации	93.888
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7220291869 35
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7220291869 35
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7200702664 77
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.795
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.59
3. Доступность услуг для инвалидов	61.309
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	91.0256410256 41
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.874
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9313658201 78
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7940974605 35

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9287241625 09
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.79
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7940974605 35
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7940974605 35
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.7940974605

опрошенных получателей услуг)	35	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	35.072	
Женский	64.928	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.275	4 / 1457
16 - 18 лет	0.206	3 / 1457
19 - 20 лет	3.089	45 / 1457
21 - 24 лет	2.059	30 / 1457

25 - 30 лет	5.971	87 / 1457
31 - 40 лет	34.18	498 / 1457
41 - 50 лет	22.924	334 / 1457
50 и старше	33.699	491 / 1457
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.638	

95) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Большедворский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.41
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	96.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	98.92

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.71
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.4
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	72
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.38
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.96

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.48
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.32
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.74

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.96
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.22
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.56

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.564
1. Открытость и доступность информации об организации	98.413
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	96.1538461538 46
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	92.3076923076 92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8795518207 28
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.8795518207 28
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.9171278267 4
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.705
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.4
3. Доступность услуг для инвалидов	72
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.376
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9637305699 48
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4818652849 74

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.324
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7409326424 87
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9637305699 48
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2227979274 61

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	17.098	
Женский	82.902	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.591	10 / 386
16 - 18 лет	3.109	12 / 386
19 - 20 лет	3.109	12 / 386
21 - 24 лет	1.813	7/ 386

25 - 30 лет	8.808	34 / 386
31 - 40 лет	46.891	181 / 386
41 - 50 лет	22.539	87 / 386
50 и старше	12.953	50 / 386
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.995	

96) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Дворец культуры им. А. С. Потапова»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.2
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	94.24

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.41
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	38
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.71
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	97.4

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.7
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.36
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.18
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.7

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.1
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.7
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	85.5

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	85.5
1. Открытость и доступность информации об организации	96.196
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.3846153846 15
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	95.3846153846 15
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	94.2440318302 39
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.405
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.8
3. Доступность услуг для инвалидов	38
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.712
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.4025974025 97
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7012987012 99

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.3636363636 36
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.18
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7012987012 99
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.1038961038 96
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7012987012 99
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	11.688	
Женский	88.312	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	9.091	7 / 77
16 - 18 лет	2.597	2 / 77
19 - 20 лет	1.299	1 / 77
21 - 24 лет	6.494	5 / 77

25 - 30 лет	6.494	5 / 77
31 - 40 лет	28.571	22 / 77
41 - 50 лет	16.883	13 / 77
50 и старше	32.468	25 / 77
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.494	

97) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Дворец культуры «Павлово-Покровский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	88.5
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65.77
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	96.91

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.56
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.1
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	59.41
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.04
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.56
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.17

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.95
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.57
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.06
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.43

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.95
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.48
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.82

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.818
1. Открытость и доступность информации об организации	88.495
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65.7692307692 31
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	61.5384615384 62
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.8571428571 43
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	96.8571428571 43
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	96.9134199134 2
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.56
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.1
3. Доступность услуг для инвалидов	59.412
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.0392156862 75
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.562
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1675392670 16
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.9528795811 52

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5663082437 28
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.059
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4293193717 28
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9528795811 52
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4764397905 76

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	25.654	
Женский	74.346	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	10.733	41 / 382
16 - 18 лет	11.257	43 / 382
19 - 20 лет	5.759	22 / 382
21 - 24 лет	4.712	18 / 382

		382
25 - 30 лет	20.157	77 / 382
31 - 40 лет	29.581	113 / 382
41 - 50 лет	11.78	45 / 382
50 и старше	2.094	8 / 382
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	13.351	

98) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Евсеевский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.54
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	78.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.37
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.7
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	57.5
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	58.33
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	100

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.58
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.58

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.58
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.58
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.998
1. Открытость и доступность информации об организации	93.538
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	78.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	76.9230769230 77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.365
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7
3. Доступность услуг для инвалидов	57.499
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	58.3333333333 33
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	100
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.58
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5780590717 3
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5780590717 3
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5780590717 3

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	14.346	
Женский	85.654	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.376	8 / 237
16 - 18 лет	1.688	4 / 237
19 - 20 лет	0.422	1 / 237
21 - 24 лет	2.954	7 / 237
25 - 30 лет	15.612	37

		/ 237
31 - 40 лет	40.506	96 / 237
41 - 50 лет	10.97	26 / 237
50 и старше	26.16	62 / 237
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.063	

99) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Алферовская клубная система»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.04
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	83.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.52
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	52
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	100

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.42
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	100

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.09
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.2

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.196
1. Открытость и доступность информации об организации	95.038
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	83.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	76.9230769230 77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.515
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99
3. Доступность услуг для инвалидов	52
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	100
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.418
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.0873786407 77
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	19.417	
Женский	80.583	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.883	4 / 103
16 - 18 лет	1.942	2 / 103
19 - 20 лет	0.971	1 / 103
21 - 24 лет	4.854	5 / 103
25 - 30 лет	18.447	19

		/ 103
31 - 40 лет	28.155	29 / 103
41 - 50 лет	30.097	31 / 103
50 и старше	12.621	13 / 103
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	2.913	

100) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Кузнецовская клубная система»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	88.55
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	63.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	98.77

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.43
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96,9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	48.5
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.37
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.43

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.84
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	100

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.21
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	86.94

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	86.938
1. Открытость и доступность информации об организации	88.546
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	63.4615384615 38
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	76.9230769230 77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2063492063 49
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.2063492063 49
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.7698412698 41
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.425
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,9
3. Доступность услуг для инвалидов	48.5
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.372
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4251968503 94
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.842
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2125984251 97
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	32.283	
Женский	67.717	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.575	2 / 127
16 - 18 лет	7.087	9 / 127
19 - 20 лет	1.575	2 / 127
21 - 24 лет	6.299	8 / 127
25 - 30 лет	10.236	13

		/ 127
31 - 40 лет	40.945	52 / 127
41 - 50 лет	12.598	16 / 127
50 и старше	22.835	29 / 127
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	15.748	

101) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Рахмановская клубная система»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.89
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	79.62
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.96
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	50
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.88
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	97.92

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.92
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.73
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.96
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	100

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.92
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.94

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.938
1. Открытость и доступность информации об организации	93.886
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	79.6153846153 85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	69.2307692307 69
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.96
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.9
3. Доступность услуг для инвалидов	50
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.882
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.916666666667
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.916666666667

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.727272727273
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.96
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.916666666667
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	43.75	
Женский	56.25	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.083	1 / 48
16 - 18 лет	2.083	1 / 48
19 - 20 лет	0	0 / 48
21 - 24 лет	6.25	3 / 48

25 - 30 лет	10.417	5 / 48
31 - 40 лет	35.417	17 / 48
41 - 50 лет	18.75	9 / 48
50 и старше	27.083	13 / 48
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	16.667	

102) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры городского округа Павловский Посад Московской области «Логиновская клубная система»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	83.04
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	43.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	59.11
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	20
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.2
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	36.57
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.24
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.52
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.4

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.04
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.4

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.62
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	75.46

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	75.456
1. Открытость и доступность информации об организации	83.038
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	43.4615384615 38
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	10

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	76.9230769230 77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	59.105
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	20
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	0

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2
3. Доступность услуг для инвалидов	36.572
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.2380952380 95
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.52
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4047619047 62
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4047619047 62

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.044
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4047619047 62
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6190476190 48
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4047619047 62

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	17.262	
Женский	82.738	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.595	1 / 168
16 - 18 лет	5.952	10 / 168
19 - 20 лет	2.381	4 / 168
21 - 24 лет	2.976	5 / 168

25 - 30 лет	4.762	8 / 168
31 - 40 лет	34.524	58 / 168
41 - 50 лет	18.452	31 / 168
50 и старше	30.952	52 / 168
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	12.5	

103) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры и спорта городского округа Солнечногорск

Культурно-спортивный центр «Истра»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.96
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.9

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	89.94
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	69.98
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	93.28
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.95
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.92

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.97
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.95
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.94
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.97

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.87
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.95
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.75

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.754
1. Открытость и доступность информации об организации	93.96
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9223602484 47
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.9223602484 47
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.8963124542 7
2. Комфортность условий предоставления услуг	89.935
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9
3. Доступность услуг для инвалидов	69.984
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	93.2773109243 7
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.946
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9224806201 55
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.9741602067 18

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.947848761408
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.94
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.974160206718
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.870801033592
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.9483204134

опрошенных получателей услуг)	37	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	37.494	
Женский	62.506	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.233	9 / 3870
16 - 18 лет	5.323	206 / 3870
19 - 20 лет	5.271	204 / 3870

21 - 24 лет	8.114	314 / 3870
25 - 30 лет	13.488	522 / 3870
31 - 40 лет	17.778	688 / 3870
41 - 50 лет	17.183	665 / 3870
50 и старше	33.902	1312 / 3870
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	3.618	

104) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Сатурн»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.12
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.81

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.51
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	91.55
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	91.84
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.45
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	96.88

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.38
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.74
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.82
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.91

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.44
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.91
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	96.49

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	96.49
1. Открытость и доступность информации об организации	96.124
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.4446337308 35
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.4446337308 35
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.8132259563 26
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.505
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95
3. Доступность услуг для инвалидов	91.552
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	91.8367346938 78
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.452
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.8798751950 08
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.3759750390 02

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7429305912 6
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.816
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9079563182 53
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4399375975 04
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9079563182 53

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	14.821	
Женский	85.179	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.12	20 / 641
16 - 18 лет	2.808	18 / 641
19 - 20 лет	1.404	9 / 641
21 - 24 лет	4.992	32 / 641

25 - 30 лет	7.332	47 / 641
31 - 40 лет	41.81	268 / 641
41 - 50 лет	15.757	101 / 641
50 и старше	23.713	152 / 641
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.644	

105) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дворец культуры им. Воровского

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	94.74
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	86.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.23

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.51
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.01
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	77.23
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.42
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.42
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	94.89

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.14
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.04
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.74
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.54
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.67
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.33

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.328
1. Открытость и доступность информации об организации	94.737
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	86.1538461538 46
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.2065997130

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	56
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.2065997130 56
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.2307898963 69
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.505
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.0139349701 39
3. Доступность услуг для инвалидов	77.226
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.4193548387 1
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.42
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.8905109489 05
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1373589913 74

<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>99.0425531914 89</p>
<p>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	<p>98.743</p>
<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>99.0046449900 46</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>98.5401459854 01</p>
<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>98.6728599867 29</p>

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	17.319	
Женский	82.681	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.123	32 / 1507
16 - 18 лет	9.423	142 / 1507
19 - 20 лет	1.792	27 / 1507
21 - 24 лет	2.123	32 / 1507

25 - 30 лет	6.171	93 / 1507
31 - 40 лет	35.634	537 / 1507
41 - 50 лет	18.049	272 / 1507
50 и старше	23.689	357 / 1507
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	12.409	

106) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дворец культуры «Победа»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.54
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.86

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.88
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.76
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	75.5
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	91.67
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.52
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.15

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.66
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.08
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.49

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.3
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.15
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.7

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.704
1. Открытость и доступность информации об организации	96.544
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.0825688073

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.0825688073 39
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.8550098938 66
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.88
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.7555178268 25
3. Доступность услуг для инвалидов	75.501
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	91.66666666666667
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.524
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.151103565365
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.660441426146

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.082
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4906621392 19
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3022071307 3
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1511035653 65
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	22.071	
Женский	77.929	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.679	4 / 589
16 - 18 лет	1.698	10 / 589
19 - 20 лет	1.698	10 / 589
21 - 24 лет	2.377	14 / 589
25 - 30 лет	11.715	69

		/ 589
31 - 40 лет	41.087	242 / 589
41 - 50 лет	22.411	132 / 589
50 и старше	20.034	118 / 589
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.149	

107) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Быково»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	86.94
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	57.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.37

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	89.59
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.17
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	48.94
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	89.8
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.43
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.5

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.47
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.14
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.17

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.17
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	84.81

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	84.808
1. Открытость и доступность информации об организации	86.941
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	57.3076923076 92
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	84.6153846153

телекоммуникационной сети "Интернет"	85
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.4923857868

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	02
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.4923857868 02
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3709583718 25
2. Комфортность условий предоставления услуг	89.585
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1708126036 48
3. Доступность услуг для инвалидов	48.94
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	89.7959183673 47
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.43
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5024875621 89
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3366500829 19

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4680851063 83
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.136
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1708126036 48
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0049751243 78
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1708126036 48
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	6.302	
Женский	93.698	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.332	2 / 603
16 - 18 лет	0.166	1 / 603
19 - 20 лет	0.332	2 / 603
21 - 24 лет	0.498	3 / 603
25 - 30 лет	9.287	56 / 603

31 - 40 лет	19.9	120 / 603
41 - 50 лет	21.227	128 / 603
50 и старше	51.078	308 / 603
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.96	

108) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Берёзка»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.36
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.65

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.84
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	44
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	100

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.24

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.24
1. Открытость и доступность информации об организации	92.36
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.6632996633

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6632996633
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6530784030 78
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.835
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6688741721 85
3. Доступность услуг для инвалидов	44
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	100
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>100</p>
<p>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	<p>100</p>
<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>100</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>100</p>
<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>100</p>
<p>Статистика</p>	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	22.185	
Женский	77.815	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.331	1 / 302
16 - 18 лет	1.987	6 / 302
19 - 20 лет	1.987	6 / 302
21 - 24 лет	5.298	16 / 302
25 - 30 лет	10.927	33 / 302

31 - 40 лет	43.046	130 / 302
41 - 50 лет	17.55	53 / 302
50 и старше	17.55	53 / 302
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	3.974	

109) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Дементьевский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.28
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	78.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.35

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.51
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.01
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	57.48
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.28
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.12
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.15

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.72
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.86
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.54
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.57

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.43
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.57
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.79

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.786
1. Открытость и доступность информации об организации	93.278
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	78.4615384615 38
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.9230769230

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.8575498575

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.8575498575 5
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3532353604 3
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.505
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.005681818182
3. Доступность услуг для инвалидов	57.484
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.2758620689 66
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.12
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1534090909 09
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7159090909 09

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8565279770 44
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.542
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5738636363 64
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4318181818 18
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5738636363 64
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	14.063	
Женский	85.938	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.847	13 / 704
16 - 18 лет	5.398	38 / 704
19 - 20 лет	3.267	23 / 704
21 - 24 лет	3.977	28 / 704

25 - 30 лет	13.068	92 / 704
31 - 40 лет	38.636	272 / 704
41 - 50 лет	18.04	127 / 704
50 и старше	15.767	111 / 704
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	2.699	

110) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дворец культуры «Родники»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97.29
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	96.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	96.12

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	86.17
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	92.33
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	49.51
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	78.38
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	96.68
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	95.74

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.88
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.15
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	96.79
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.16

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.02
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.88
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	85.29

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	85.288
1. Открытость и доступность информации об организации	97.293
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	96.153846153846
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.307692307692

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	96.7741935483

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	87
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	96.7741935483 87
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	96.1222884118 24
2. Комфортность условий предоставления услуг	86.165
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.32954545454545 45
3. Доступность услуг для инвалидов	49.514
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	78.3783783783 78
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96.678
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.7386363636 36
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.875

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1481481481481481 48
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.792
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.1590909090909090 91
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.0227272727272727 27
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.875
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	37.216	
Женский	62.784	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.557	9 / 352
16 - 18 лет	2.273	8 / 352
19 - 20 лет	2.557	9 / 352
21 - 24 лет	3.693	13 / 352
25 - 30 лет	11.932	42 / 352

31 - 40 лет	33.239	117 / 352
41 - 50 лет	19.886	70 / 352
50 и старше	24.148	85 / 352
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	20.455	

111) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Вере́йский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	87.95
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	60
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.88

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	88.44
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	44
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.76
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.52

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.74
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.71
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	83.97

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	83.972
1. Открытость и доступность информации об организации	87.952
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	60
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	20

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7590361445 78
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7590361445 78
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.8795180722 89
2. Комфортность условий предоставления услуг	88.44
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.9
3. Доступность услуг для инвалидов	44
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.756
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5192307692 31
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7435897435 9
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.712
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7596153846 15
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5192307692 31

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	9.375	
Женский	90.625	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.481	2 / 416
16 - 18 лет	0.481	2 / 416
19 - 20 лет	0	0 / 416
21 - 24 лет	2.163	9 / 416
25 - 30 лет	61.779	257

		/ 416
31 - 40 лет	14.423	60 / 416
41 - 50 лет	13.221	55 / 416
50 и старше	15.865	66 / 416
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	2.885	

112) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Вялковский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.57
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.92

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	96.38
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	92.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	57.7
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	99
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.22
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.89

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.16
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.36
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.05

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.05
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.66
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.85

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.846
1. Открытость и доступность информации об организации	93.568
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8405797101 45
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.8405797101 45
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.9169341503 74
2. Комфортность условий предоставления услуг	96.38
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.8
3. Доступность услуг для инвалидов	57.7
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	99
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.22
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8857938718 66
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.1643454039

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.355
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0501392757 66
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0501392757 66
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.6573816155 99

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	32.591	
Женский	67.409	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.279	1 / 359
16 - 18 лет	5.292	19 / 359
19 - 20 лет	1.671	6 / 359
21 - 24 лет	1.671	6 / 359

25 - 30 лет	6.407	23 / 359
31 - 40 лет	21.17	76 / 359
41 - 50 лет	54.875	197 / 359
50 и старше	10.028	36 / 359
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	27.298	

113) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Лель»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	70.86
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	73.08
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.84

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.46
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	65.45
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.15
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.48
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.08

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.19
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.54

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.92
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.08
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	86.89

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	86.888
1. Открытость и доступность информации об организации	70.86
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	73.0769230769 23
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	46.1538461538

телекоммуникационной сети "Интернет"	46
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	33.3333333333 33
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.8444790046

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	66
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.8444790046 66
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.8422395023 33
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.46
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9
3. Доступность услуг для инвалидов	65.445
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.1549815498 16
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.476
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0783410138 25
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6927803379 42

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8392282958 2
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.186
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5391705069 12
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9247311827 96
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0783410138 25
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	24.424	
Женский	75.576	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.229	8 / 651
16 - 18 лет	10.906	71 / 651
19 - 20 лет	0.768	5 / 651
21 - 24 лет	1.843	12 / 651
25 - 30 лет	5.837	38 / 651

		651
31 - 40 лет	8.295	54 / 651
41 - 50 лет	28.725	187 / 651
50 и старше	44.086	287 / 651
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	40.553	

114) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Современник»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	83.4
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	48.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.15

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	85.7
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	91.4
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	38
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.42
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.35

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.35
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.71
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.22
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.35

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.69
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.35
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	80.35

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	80.348
1. Открытость и доступность информации об организации	83.398
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	48.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	20
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.923076923077

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.6206896551

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	72
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.6206896551 72
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.1520714462 91
2. Комфортность условий предоставления услуг	85.695
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	91.4
3. Доступность услуг для инвалидов	38
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.422
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3509933774 83
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3509933774 83

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7099236641 22
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.218
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3509933774 83
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.6887417218 54
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3509933774 83
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	29.801	
Женский	70.199	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.325	2 / 151
16 - 18 лет	2.649	4 / 151
19 - 20 лет	0.662	1 / 151
21 - 24 лет	4.636	7 / 151
25 - 30 лет	29.139	44 / 151

31 - 40 лет	33.113	50 / 151
41 - 50 лет	17.219	26 / 151
50 и старше	11.258	17 / 151
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	

115) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Гжельский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.66
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	76.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.53

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.73
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.45
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	50.85
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.15
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.72
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.57

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.46
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.81
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.15

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.57
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.3
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.15

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.154
1. Открытость и доступность информации об организации	92.657
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	76.1538461538 46
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.5614035087

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	72
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.5614035087 72
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.5319455354 8
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.725
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.4468085106 38
3. Доступность услуг для инвалидов	50.845
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.153846153846
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.72
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.574468085106
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4623655913 98
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.809
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1489361702 13
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5744680851 06
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2978723404 26
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	16.596	
Женский	83.404	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	6.809	16 / 235
16 - 18 лет	2.979	7 / 235
19 - 20 лет	1.277	3 / 235
21 - 24 лет	3.83	9 / 235
25 - 30 лет	12.34	29 / 235

31 - 40 лет	25.532	60 / 235
41 - 50 лет	20.426	48 / 235
50 и старше	28.511	67 / 235
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.638	

116) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Денежниковский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.38
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.41
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	37.43
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	71.43
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.88
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	100

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.74
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.12
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	85.17

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	85.168
1. Открытость и доступность информации об организации	89.38
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7023809523 81
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7023809523 81
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7005880665 52
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.41
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8
3. Доступность услуг для инвалидов	37.429
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	71.4285714285 71
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.884
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7050147492 63

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.737
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7050147492 63
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1150442477 88
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	25.664	
Женский	74.336	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.655	9 / 339
16 - 18 лет	2.655	9 / 339
19 - 20 лет	1.475	5 / 339
21 - 24 лет	2.655	9 / 339
25 - 30 лет	9.44	32

		/ 339
31 - 40 лет	20.649	70 / 339
41 - 50 лет	35.103	119 / 339
50 и старше	26.254	89 / 339
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	11.504	

117) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Константиновский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	84.19
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	51.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.12

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.7
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	71.03
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.77
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.21
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.4

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.44
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.11
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.81
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.65

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.648
1. Открытость и доступность информации об организации	84.193
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	51.153846153846
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	10
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	95.7317073170

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	73
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	95.7317073170 73
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.1195850018 2
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.7
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4
3. Доступность услуг для инвалидов	71.031
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.7741935483 87
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.208
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4047619047 62
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4047619047 62

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4375
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.105
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4047619047 62
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4047619047 62
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8095238095 24
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	25.15	
Женский	74.85	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.595	1 / 168
16 - 18 лет	0.595	1 / 168
19 - 20 лет	0.595	1 / 168
21 - 24 лет	1.19	2 / 168
25 - 30 лет	10.714	18 / 168

31 - 40 лет	50	84 / 168
41 - 50 лет	14.286	24 / 168
50 и старше	22.619	38 / 168
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	17.262	

118) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Юровский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97.69
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	92.31
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.31
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.62
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	42
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.45
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.08

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.54
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.45
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.54

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.08
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.54
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.58

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.58
1. Открытость и доступность информации об организации	97.693
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	92.3076923076 92
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	84.6153846153

телекоммуникационной сети "Интернет"	85
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	100

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.31
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6175115207 37
3. Доступность услуг для инвалидов	42
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.448
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0783410138 25
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5391705069 12

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.448
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5391705069 12
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0783410138 25
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5391705069 12
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	7.834	
Женский	92.166	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.461	1 / 217
16 - 18 лет	1.382	3 / 217
19 - 20 лет	0	0 / 217
21 - 24 лет	1.843	4 / 217
25 - 30 лет	13.825	30 / 217

31 - 40 лет	53.917	117 / 217
41 - 50 лет	23.041	50 / 217
50 и старше	5.53	12 / 217
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.373	

119) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Северянка»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	87.62
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	60
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.05

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.29
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.6
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	64.93
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.43
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.42
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.92

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.64
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.96
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.28

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.57
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.92
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.04

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.044
1. Открытость и доступность информации об организации	87.62
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	60
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	20

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9010989010 99
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.9010989010 99
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.0456911509 54
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.285
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6
3. Доступность услуг для инвалидов	64.929
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.428571428571
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.424
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.924731182796
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.641577060932

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.958
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2831541218 64
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5663082437 28
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9247311827 96

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	24.014	
Женский	75.986	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.867	8 / 279
16 - 18 лет	2.867	8 / 279
19 - 20 лет	1.434	4 / 279
21 - 24 лет	2.151	6 / 279
25 - 30 лет	16.846	47

		/ 279
31 - 40 лет	46.953	131 / 279
41 - 50 лет	13.62	38 / 279
50 и старше	14.695	41 / 279
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.036	

120) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Заря»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.3
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.25

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	51.36
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.87
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.54
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.51

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.51
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.66
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.76
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.84
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.99

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.992
1. Открытость и доступность информации об организации	99.3
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8344370860 93
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.8344370860 93
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.2477694612 43
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	51.361
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.8723404255 32
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.54
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5114006514 66
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.5114006514 66

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6557659208 26
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.755
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6742671009 77
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6742671009 77
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8371335504 89

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	23.127	
Женский	76.873	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	12.052	74 / 614
16 - 18 лет	8.469	52 / 614
19 - 20 лет	5.375	33 / 614
21 - 24 лет	10.423	64 / 614

		614
25 - 30 лет	11.726	72 / 614
31 - 40 лет	23.616	145 / 614
41 - 50 лет	14.332	88 / 614
50 и старше	15.635	96 / 614
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.886	

121) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Кузьевский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.75
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	76.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.75

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.58
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	46.8
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.32
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.15

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.15
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.15
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.15

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.15
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.15
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.52

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.52
1. Открытость и доступность информации об организации	92.745
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	76.1538461538 46
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	100

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7512437810 95
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.575
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2
3. Доступность услуг для инвалидов	46.8
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.32
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1525423728 81
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1525423728 81

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.15
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1525423728 81
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1525423728 81
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1525423728 81
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	23.729	
Женский	76.271	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.39	8 / 236
16 - 18 лет	6.78	16 / 236
19 - 20 лет	2.966	7 / 236
21 - 24 лет	2.542	6 / 236
25 - 30 лет	10.169	24 / 236

31 - 40 лет	30.932	73 / 236
41 - 50 лет	16.102	38 / 236
50 и старше	26.271	62 / 236
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.593	

122) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Островецкий»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	82.24
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	57.69
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	94.83

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	88.44
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	80
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.87
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	14.4
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	28
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.35
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	96.59

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.38
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.29
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.77
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.32
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	76.54

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	76.544
1. Открытость и доступность информации об организации	82.239
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	57.6923076923 08
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	15.3846153846

телекоммуникационной сети "Интернет"	15
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.4572230014

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	03
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.4572230014 03
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	94.8304633525 53
2. Комфортность условий предоставления услуг	88.435
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.8664850136 24
3. Доступность услуг для инвалидов	14.4
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	28
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.348
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.5940054495 91
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5912806539 51

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3759750390 02
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.291
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5912806539 51
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7738419618 53
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3188010899 18
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	23.569	
Женский	76.431	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.136	1 / 734
16 - 18 лет	0.409	3 / 734
19 - 20 лет	0.545	4 / 734
21 - 24 лет	1.499	11 / 734
25 - 30 лет	9.537	70 / 734

31 - 40 лет	58.038	426 / 734
41 - 50 лет	23.978	176 / 734
50 и старше	7.084	52 / 734
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.264	

123) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Рыболовский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	90.87
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.67

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.45
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	64.41
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.71
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.56
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.34

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.1
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.13
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.67

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.81
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.68

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.684
1. Открытость и доступность информации об организации	90.868
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6671105193 08
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.45
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9
3. Доступность услуг для инвалидов	64.413
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.7115384615 38
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.556
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3421052631 58
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0979381443 3
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.133
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6710526315 79
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.8070175438 6
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3421052631 58

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	22.064	
Женский	77.936	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.439	4 / 911
16 - 18 лет	2.195	20 / 911
19 - 20 лет	2.634	24 / 911
21 - 24 лет	4.391	40 / 911

25 - 30 лет	11.306	103 / 911
31 - 40 лет	37.212	339 / 911
41 - 50 лет	17.673	161 / 911
50 и старше	25.137	229 / 911
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	22.697	

124) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр Софьинский

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.17
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.92

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.91
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.82
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	56.75
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.83
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.5
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.07

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.69
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.13
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.38

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.13
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.38
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.69

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.692
1. Открытость и доступность информации об организации	99.168
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.3606557377

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	05
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.3606557377 05
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.9198236671 72
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.91
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.8193146417 45
3. Доступность услуг для инвалидов	56.749
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.83333333333333 33
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.504
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0654205607 48
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6884735202 49

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.13
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3769470404 98
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1308411214 95
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3769470404 98
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	9.346	
Женский	90.654	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.623	2 / 321
16 - 18 лет	0.623	2 / 321
19 - 20 лет	3.427	11 / 321
21 - 24 лет	7.788	25 / 321
25 - 30 лет	12.461	40 / 321

		321
31 - 40 лет	47.975	154 / 321
41 - 50 лет	20.561	66 / 321
50 и старше	5.919	19 / 321
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.854	

125) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Рубин»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.36
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.66

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	62.4
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	88
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.87
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.68

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.68
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.35

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.35
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.86

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.862
1. Открытость и доступность информации об организации	92.364
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	100

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.6742671009

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	77
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6742671009 77
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6623083756 63
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	62.4
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	88
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.872
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6763754045 31
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.675
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3527508090 61
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3527508090 61
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	28.479	
Женский	71.521	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.265	7 / 309
16 - 18 лет	0.647	2 / 309
19 - 20 лет	1.618	5 / 309
21 - 24 лет	1.618	5 / 309
25 - 30 лет	15.21	47 / 309

31 - 40 лет	31.068	96 / 309
41 - 50 лет	32.686	101 / 309
50 и старше	18.447	57 / 309
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.472	

126) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Чулковский»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	52.24
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	50
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	93.11

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	96.5
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	92.99
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	58
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.06
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	94.9

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.73
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.04
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	96.31
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.18

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.82
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.18
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	80.02

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	80.022
1. Открытость и доступность информации об организации	52.244
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	50
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	0

телекоммуникационной сети "Интернет"	
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0
1.2.1. телефона	0
1.2.2. электронной почты	0
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	92.5170068027

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	21
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	92.5170068027 21
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	93.1053502482 07
2. Комфортность условий предоставления услуг	96.495
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.9936305732 48
3. Доступность услуг для инвалидов	58
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.06
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.9044585987 26
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7261146496 82

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0392156862 75
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.308
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.1783439490 45
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.8152866242 04
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.1783439490 45
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	27.389	
Женский	72.611	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	5.732	9 / 157
16 - 18 лет	5.732	9 / 157
19 - 20 лет	1.911	3 / 157
21 - 24 лет	1.911	3 / 157
25 - 30 лет	11.465	18 / 157

31 - 40 лет	56.688	89 / 157
41 - 50 лет	12.102	19 / 157
50 и старше	4.459	7 / 157
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.369	

127) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Гжелка»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	91.35
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	71.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.7
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	44
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	80
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.62
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	100

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.39
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.32
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	86.93

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	86.934
1. Открытость и доступность информации об организации	91.345
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	71.153846153846
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	100

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.695
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4
3. Доступность услуг для инвалидов	44
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	80
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.62
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3902439024 39

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3243243243 24
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	20.732	
Женский	79.268	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 164
16 - 18 лет	3.049	5 / 164
19 - 20 лет	1.22	2 / 164
21 - 24 лет	3.049	5 / 164
25 - 30 лет	15.244	25 / 164

31 - 40 лет	43.293	71 / 164
41 - 50 лет	21.951	36 / 164
50 и старше	12.195	20 / 164
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	2.439	

128) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Молодёжный культурно-досуговый центр»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.49
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	96.23

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.14
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.3
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	75.72
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.39
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.25
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	94.93

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.81
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.77
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.54
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.76

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.53
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.21
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	92.83

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.828
1. Открытость и доступность информации об организации	95.492
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.0684039087 95
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.0684039087 95
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	96.2321761717 09
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.135
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.3
3. Доступность услуг для инвалидов	75.717
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.3913043478 26
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.25
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.9329359165 42
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.8077496274 22

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7654320987 65
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.539
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7645305514 16
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.5290611028 32
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2116244411 33

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	24.441	
Женский	75.559	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.49	10 / 671
16 - 18 лет	2.832	19 / 671
19 - 20 лет	5.365	36 / 671
21 - 24 лет	4.471	30 / 671

		671
25 - 30 лет	13.711	92 / 671
31 - 40 лет	36.811	247 / 671
41 - 50 лет	22.355	150 / 671
50 и старше	14.456	97 / 671
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	12.966	

129) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Рошаль «Дом культуры им. А.А. Косякова»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97.94
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	98.6

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	92.57
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.24
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.54
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	100

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.84
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.29
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.84

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.06
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.06
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	97.67

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	97.668
1. Открытость и доступность информации об организации	97.94
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1416309012 88
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.1416309012 88
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.5999416642 36
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	92.572
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.2380952380 95
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.536
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.8372093023 26

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.294
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8372093023 26
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0620155038 76
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0620155038 76

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	19.767	
Женский	80.233	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.55	4 / 258
16 - 18 лет	10.853	28 / 258
19 - 20 лет	4.264	11 / 258
21 - 24 лет	2.326	6 / 258

25 - 30 лет	13.566	35 / 258
31 - 40 лет	36.047	93 / 258
41 - 50 лет	20.543	53 / 258
50 и старше	11.24	29 / 258
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.752	

130) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Центральный Дом культуры городского округа Серебряные Пруды Московской области»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.88
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.74
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.5
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	99.86
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	120
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.86
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.59
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.4

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.4
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.37
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.74
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	100

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.47
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	98.36

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	98.362
1. Открытость и доступность информации об организации	93.88
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7005988023 95
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.735
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5
3. Доступность услуг для инвалидов	99.858
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	120
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.8571428571 43
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.594
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4042553191 49
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.4042553191 49

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3670886075 95
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.735
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4680851063 83

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	21.809	
Женский	78.191	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.128	4 / 188
16 - 18 лет	3.723	7 / 188
19 - 20 лет	3.191	6 / 188
21 - 24 лет	3.723	7 / 188
25 - 30 лет	12.234	23

		/ 188
31 - 40 лет	37.234	70 / 188
41 - 50 лет	24.468	46 / 188
50 и старше	14.362	27 / 188
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.851	

131) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Мочильское городского округа Серебряные Пруды»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.36
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.66

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	59.84
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	20
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	44
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.59
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.53

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.53
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.82
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.73
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.84

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.68
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.68
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	79.7

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	79.704
1. Открытость и доступность информации об организации	95.364
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6779388083 74
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6779388083 74
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6644493343 79
2. Комфортность условий предоставления услуг	59.84
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	20
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7
3. Доступность услуг для инвалидов	44
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.588
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5253164556 96
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.5253164556 96

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8161764705 88
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.728
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8417721518 99
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6835443037 97
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6835443037 97

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	36.392	
Женский	63.608	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.43	28 / 632
16 - 18 лет	8.07	51 / 632
19 - 20 лет	9.652	61 / 632
21 - 24 лет	11.551	73 / 632

		632
25 - 30 лет	11.392	72 / 632
31 - 40 лет	25.633	162 / 632
41 - 50 лет	17.405	110 / 632
50 и старше	12.025	76 / 632
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.646	

132) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Узуновское городского округа Серебряные Пруды Московской области»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.4
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.74

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	68.41
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	40
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	52
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	100

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.55
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	100

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.09
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	81.87

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	81.872
1. Открытость и доступность информации об организации	89.396
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7448979591 84
2. Комфортность условий предоставления услуг	68.41
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	40
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.8
3. Доступность услуг для инвалидов	52
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	100
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.545
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0909090909 09

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	29.091	
Женский	70.909	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.727	6 / 220
16 - 18 лет	3.636	8 / 220
19 - 20 лет	1.818	4 / 220
21 - 24 лет	1.818	4 / 220
25 - 30 лет	9.545	21

		/ 220
31 - 40 лет	26.364	58 / 220
41 - 50 лет	25.455	56 / 220
50 и старше	28.636	63 / 220
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	15.455	

133) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное учреждение «Дудинский сельский Дом культуры городского округа
Серебряные Пруды Московской области»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	100

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	70
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	40
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	74
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	100

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	100

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.2

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.2
1. Открытость и доступность информации об организации	97
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	70
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	40
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	0

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	0
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	0
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	74
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	100
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	42.857	
Женский	57.143	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.765	12 / 434
16 - 18 лет	5.76	25 / 434
19 - 20 лет	2.304	10 / 434
21 - 24 лет	9.217	40 / 434

		434
25 - 30 лет	9.447	41 / 434
31 - 40 лет	24.885	108 / 434
41 - 50 лет	18.203	79 / 434
50 и старше	27.88	121 / 434
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	0.461	

134) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Успенское городского округа Серебряные Пруды Московской области»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.5
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	100

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.91
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	74
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.78
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.63

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.81
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.91
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.81

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.81
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.82

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.82
1. Открытость и доступность информации об организации	95.5
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.905
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8
3. Доступность услуг для инвалидов	74
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.776
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6254681647 94
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.8127340823 97

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.905
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8127340823 97
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8127340823 97
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	25.468	
Женский	74.532	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.187	1 / 534
16 - 18 лет	5.243	28 / 534
19 - 20 лет	2.06	11 / 534
21 - 24 лет	6.554	35 / 534

25 - 30 лет	5.993	32 / 534
31 - 40 лет	27.715	148 / 534
41 - 50 лет	33.895	181 / 534
50 и старше	19.663	105 / 534
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	3.558	

135) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-творческий центр» городского округа Ступино

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.3
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.5

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.59
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	59.64
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.81
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.38
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.18

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.44
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.68
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.47
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.48

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.31
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.48

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.476
1. Открытость и доступность информации об организации	89.3
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6013289036 54
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6013289036 54
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.4956486361 92
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.59
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2
3. Доступность услуг для инвалидов	59.643
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.8128886376 48
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.384
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1785559878 95
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4379593601 38

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6766743648 96
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.466
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4811932555 12
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3082576740 16
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.5244271508

опрошенных получателей услуг)	86	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	34.162	
Женский	65.838	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.254	58 / 4625
16 - 18 лет	1.449	67 / 4625
19 - 20 лет	0.843	39 / 4625
21 - 24 лет	2.378	110 /

		4625
25 - 30 лет	11.892	550 / 4625
31 - 40 лет	24.562	1136 / 4625
41 - 50 лет	32.649	1510 / 4625
50 и старше	31.135	1440 / 4625
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	37.354	

136) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Солнечногорск «Центр
информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.38
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.7

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.85
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	83.06
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.85
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.18
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.54

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.87
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.07
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.85
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.9

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.73
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.87
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.46

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.464
1. Открытость и доступность информации об организации	95.38
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8663101604 28
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.8663101604 28
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6952217015 6
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.85
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7
3. Доступность услуг для инвалидов	83.055
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.8493150684 93
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.178
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5372340425 53
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.8670212765 96

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0689655172 41
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.851
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9002659574 47
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7340425531 92
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.8670212765

опрошенных получателей услуг)	96	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	40.293	
Женский	59.707	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.066	2 / 3008
16 - 18 лет	0.831	25 / 3008
19 - 20 лет	2.626	79 / 3008
21 - 24 лет	6.283	189 /

		3008
25 - 30 лет	17.287	520 / 3008
31 - 40 лет	36.968	1112 / 3008
41 - 50 лет	20.279	610 / 3008
50 и старше	17.586	529 / 3008
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.211	

137) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск
«Смирновский культурно-досуговый центр»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.06
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	95.16

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.63
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.3
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	84.76
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	89.19
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	96.6
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	95.23

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.22
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.11
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.52
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	97.85

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.96
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.55
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.91

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.914
1. Открытость и доступность информации об организации	92.064
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3885017421 6
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.3885017421 6
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	95.1556204935 56
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.63
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	0

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3
3. Доступность услуг для инвалидов	84.757
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	89.1891891891 89
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96.602
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.2320675105 49
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	97.2151898734 18

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1123388581 95
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.522
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.8481012658 23
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.9620253164 56
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	97.5527426160

опрошенных получателей услуг)	34	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	25.021	
Женский	74.979	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.122	74 / 2370
16 - 18 лет	5.612	133 / 2370
19 - 20 лет	4.43	105 / 2370

21 - 24 лет	13.207	313 / 2370
25 - 30 лет	17.679	419 / 2370
31 - 40 лет	28.819	683 / 2370
41 - 50 лет	16.835	399 / 2370
50 и старше	10.422	247 / 2370
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.443	

138) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Солнечногорск «Центр культурного и спортивного развития»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	93.92
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.8

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.97
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	77.77
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	99.23
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.65
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.52

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.79
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.65
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.67
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.73

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.66
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.2

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.196
1. Открытость и доступность информации об организации	93.92
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9233128834 36
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.9233128834 36
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7959563588 68
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.965
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9
3. Доступность услуг для инвалидов	77.769
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	99.2337164750 96
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.654
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5189003436 43
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7938144329 9

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6512641673 93
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.667
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7250859106 53
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5876288659 79
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.6563573883

опрошенных получателей услуг)	16	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	52.646	
Женский	47.354	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.237	18 / 1455
16 - 18 лет	0.825	12 / 1455
19 - 20 лет	0.756	11 / 1455
21 - 24 лет	1.443	21 / 1455

25 - 30 лет	7.354	107 / 1455
31 - 40 лет	36.014	524 / 1455
41 - 50 лет	23.024	335 / 1455
50 и старше	31.753	462 / 1455
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.447	

139) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Дом культуры Лунево»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	94
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	81.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.13

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.57
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.1
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	68.82
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.08
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.09
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.88

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.92
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.83
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.7
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.45
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.76
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	92.24

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.236
1. Открытость и доступность информации об организации	93.997
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	81.153846153846
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	92.3076923076

телекоммуникационной сети "Интернет"	92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	99.5974235104

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	67
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.5974235104 67
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.1332281704 95
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.57
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	0

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1
3. Доступность услуг для инвалидов	68.824
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.0784313725 49
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.086
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.8806907378 34
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9215070643 64

<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>99.8263888888 89</p>
<p>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	<p>99.698</p>
<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>99.7645211930 93</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>99.4505494505 49</p>
<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>99.7645211930 93</p>

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	30.769	
Женский	69.231	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.413	18 / 1274
16 - 18 лет	2.119	27 / 1274
19 - 20 лет	1.962	25 / 1274
21 - 24 лет	2.433	31 / 1274
25 - 30 лет	12.088	154

		/ 1274
31 - 40 лет	32.967	420 / 1274
41 - 50 лет	22.37	285 / 1274
50 и старше	25.589	326 / 1274
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.283	

140) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Содружество домов культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.92
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.81

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.89
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	57
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	90
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.58
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.18

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.86
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.83
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.84
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.81

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.78
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.88
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.25

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.246
1. Открытость и доступность информации об организации	99.924
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9302065884 98
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.9302065884 98
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.8098895225 54
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.89
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8
3. Доступность услуг для инвалидов	57
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	90
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.582
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1840685935 56
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.8617065412 81

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8265645324 47
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.839
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8063891577 93
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7787304660 49
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.8755358871

опрошенных получателей услуг)	53	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	27.755	
Женский	72.245	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.438	104 / 7231
16 - 18 лет	4.522	327 / 7231
19 - 20 лет	5.767	417 / 7231

21 - 24 лет	12.93	935 / 7231
25 - 30 лет	18.725	1354 / 7231
31 - 40 лет	32.209	2329 / 7231
41 - 50 лет	15.06	1089 / 7231
50 и старше	10.026	725 / 7231
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.094	

141) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Темповский дом культуры» Талдомского городского округа Московской области

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.37
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	75
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.68

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.86
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	57.62
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.73
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.27
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.26

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.94
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.93
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.82
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.71

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.83
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.88
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.79

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.788
1. Открытость и доступность информации об организации	92.372
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	75
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6926859250 15
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6926859250 15
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6807800486
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.855
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7
3. Доступность услуг для инвалидов	57.619
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.7341772151 9
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.266
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2598607888 63
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.9419953596 29

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9270072992 7
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.819
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7099767981 44
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8259860788 86
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.8839907192

опрошенных получателей услуг)	58	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	25.232	
Женский	74.768	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.58	10 / 1724
16 - 18 лет	2.204	38 / 1724
19 - 20 лет	0.986	17 / 1724
21 - 24 лет	2.088	36 / 1724

25 - 30 лет	9.339	161 / 1724
31 - 40 лет	26.16	451 / 1724
41 - 50 лет	31.555	544 / 1724
50 и старше	32.715	564 / 1724
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.875	

142) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «ГАММА»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.18
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	88.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	96.6

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	95.35
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	90.7
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	36
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	93.33
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.77
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.53

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.02
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.77
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	96.96
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.02

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.53
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.1
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	84.45

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	84.452
1. Открытость и доступность информации об организации	95.178
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	88.461538461538
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.923076923077

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	97.3404255319

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	15
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.3404255319 15
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	96.5992068487 98
2. Комфортность условий предоставления услуг	95.345
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90.7
3. Доступность услуг для инвалидов	35.999
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	93.3333333333 33
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.774
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5294117647 06
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0196078431 37

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7730061349 69
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.962
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0196078431 37
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5294117647 06
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.0980392156 86
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	16.176	
Женский	83.824	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.961	4 / 204
16 - 18 лет	0.98	2 / 204
19 - 20 лет	1.471	3 / 204
21 - 24 лет	1.471	3 / 204
25 - 30 лет	8.824	18 / 204

31 - 40 лет	33.824	69 / 204
41 - 50 лет	21.569	44 / 204
50 и старше	32.843	67 / 204
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.353	

143) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Культурно-творческий центр «Дружба»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	83.8
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	60
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	97.01

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.04
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	94.1
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	57.14
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.14
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	96.68
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	94.57

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.7
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.84
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.73
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.52

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.53
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.34
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	86.68

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	86.678
1. Открытость и доступность информации об организации	83.804
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	60
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	20

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.7684021543 99
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	96.7684021543 99
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.0062483212 94
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.04
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.1
3. Доступность услуг для инвалидов	57.142
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.1428571428 57
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96.676
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.5723684210 53
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	97.6973684210 53

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8425925925 93
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.732
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5197368421 05
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.5328947368 42
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3421052631 58

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	27.348	
Женский	72.652	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.618	22 / 608
16 - 18 лет	1.809	11 / 608
19 - 20 лет	2.467	15 / 608
21 - 24 лет	3.289	20 / 608

		608
25 - 30 лет	14.145	86 / 608
31 - 40 лет	29.112	177 / 608
41 - 50 лет	23.191	141 / 608
50 и старше	24.836	151 / 608
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	11.513	

144) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Русь»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	86.11
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	54.62
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.32

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.69
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	85.17
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.22
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.22
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.89

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.38
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.54
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.34
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.14

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.89
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.63
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.91

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.906
1. Открытость и доступность информации об организации	86.114
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	54.6153846153 85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	69.2307692307

телекоммуникационной сети "Интернет"	69
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	100

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3222891566 27
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.69
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4
3. Доступность услуг для инвалидов	85.166
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.22222222222222
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.216
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.890258939581
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.383477188656

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5419847328 24
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.335
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1368680641 18
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8902589395 81
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6300863131 94
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	20.962	
Женский	79.038	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.329	27 / 811
16 - 18 лет	5.055	41 / 811
19 - 20 лет	3.206	26 / 811
21 - 24 лет	5.055	41 / 811

25 - 30 лет	7.768	63 / 811
31 - 40 лет	31.936	259 / 811
41 - 50 лет	20.715	168 / 811
50 и старше	22.565	183 / 811
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	12.454	

145) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр по культуре и делам молодежи «Импульс»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	92.35
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.63

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.69
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	68.32
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.39
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.48
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.28

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.55
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.72
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.35
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.28

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.74
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.64
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.84

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.838
1. Открытость и доступность информации об организации	92.352
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5408631772 27
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.5408631772 27
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6283861340 68
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.685
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4
3. Доступность услуг для инвалидов	68.317
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.3925233644 86
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.476
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2792792792 79
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.5495495495 5

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7153700189 75
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.352
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2792792792 79
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7387387387 39
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.6396396396

опрошенных получателей услуг)	4	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	25.225	
Женский	74.775	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.072	23 / 1110
16 - 18 лет	1.712	19 / 1110
19 - 20 лет	1.081	12 / 1110
21 - 24 лет	2.793	31 / 1110

25 - 30 лет	13.514	150 / 1110
31 - 40 лет	24.234	269 / 1110
41 - 50 лет	18.829	209 / 1110
50 и старше	36.847	409 / 1110
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.279	

146) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Созвездие»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	94.93
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.57

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.91
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	76.24
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.12
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.97
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.4

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.61
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.81
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.26
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.6
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.46

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.462
1. Открытость и доступность информации об организации	94.928
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5655737704 92
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.5655737704 92
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.5685011709 6
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.91
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.8
3. Доступность услуг для инвалидов	76.236
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.1176470588 24
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.966
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4023904382 47
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.6055776892 43

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8095238095 24
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.26
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0039840637 45
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8047808764 94
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6015936254 98

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	30.279	
Женский	69.721	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.59	13 / 502
16 - 18 лет	2.988	15 / 502
19 - 20 лет	2.59	13 / 502
21 - 24 лет	11.554	58 / 502

		502
25 - 30 лет	14.741	74 / 502
31 - 40 лет	33.068	166 / 502
41 - 50 лет	19.124	96 / 502
50 и старше	16.932	85 / 502
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.96	

147) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный Дом культуры им. Нариманова»

Шатурского муниципального района Московской области

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.29
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.47

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.83
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.7
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	77.85
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	99.51
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.58
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.3

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.74
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.82
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.36
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.38

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.3
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.38
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.98

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.982
1. Открытость и доступность информации об организации	98.288
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	90

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6457041629 76
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6457041629 76
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.4669801953 67
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.825
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7
3. Доступность услуг для инвалидов	77.853
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	99.5085995086
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.58
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2951541850 22
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7356828193 83

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8194945848 38
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.364
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3832599118 94
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2951541850 22
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.3832599118

опрошенных получателей услуг)	94	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	7.841	
Женский	92.159	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.938	22 / 1135
16 - 18 лет	2.643	30 / 1135
19 - 20 лет	1.322	15 / 1135
21 - 24 лет	4.317	49 / 1135

25 - 30 лет	11.366	129 / 1135
31 - 40 лет	14.361	163 / 1135
41 - 50 лет	58.326	662 / 1135
50 и старше	6.167	70 / 1135
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	68.634	

148) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коробовский Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.73
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.32

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.91
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	68.39
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	87.97
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.63
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.62

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.52
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.89
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.82
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.86

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.66
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.86
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.5

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.496
1. Открытость и доступность информации об организации	99.728
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.3150684931 51
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.905
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8
3. Доступность услуг для инвалидов	68.391
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	87.9699248120 3
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.634
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6153846153 85
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.5192307692 31

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.890470974808
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.82
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.855769230769
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.663461538462
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.8557692307

опрошенных получателей услуг)	69	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	23.51	
Женский	76.49	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.529	11 / 2080
16 - 18 лет	2.885	60 / 2080
19 - 20 лет	3.51	73 / 2080
21 - 24 лет	8.077	168 /

		2080
25 - 30 лет	16.298	339 / 2080
31 - 40 лет	26.442	550 / 2080
41 - 50 лет	27.452	571 / 2080
50 и старше	16.635	346 / 2080
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.837	

149) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.5
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	100

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	63.6
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.69
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.22

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.84
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.22
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.73

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.726
1. Открытость и доступность информации об организации	95.5
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	63.6
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.688
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.21875
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.844
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.21875
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	25.781	
Женский	74.219	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	6.641	17 / 256
16 - 18 лет	7.031	18 / 256
19 - 20 лет	0	0 / 256
21 - 24 лет	2.344	6 / 256

25 - 30 лет	16.797	43 / 256
31 - 40 лет	35.938	92 / 256
41 - 50 лет	21.875	56 / 256
50 и старше	10.156	26 / 256
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.766	

150) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кервский Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	94
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.57
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.1
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	55.95
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	93.18
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.42
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.31

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.47
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.66
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.31
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.32

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.32
1. Открытость и доступность информации об организации	94
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.57
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.1
3. Доступность услуг для инвалидов	55.954
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	93.18181818181818
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.418
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.30555555555556
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4732824427 48
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.655
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3055555555 56

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	31.25	
Женский	68.75	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.167	6 / 144
16 - 18 лет	8.333	12 / 144
19 - 20 лет	3.472	5 / 144
21 - 24 лет	6.25	9 / 144

25 - 30 лет	9.028	13 / 144
31 - 40 лет	21.528	31 / 144
41 - 50 лет	21.528	31 / 144
50 и старше	31.25	45 / 144
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	29.861	

151) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шатурторфский Дом культуры имени Радченко»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	89.44
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	65
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.85

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.38
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	36.59
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.31
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.72
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	95.58

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.41
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.63
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.36
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	99.71

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.94
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	84.3

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	84.298
1. Открытость и доступность информации об организации	89.44
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	65
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	30

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6923076923 08
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6923076923 08
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.8461538461 54
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.38
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.8
3. Доступность услуг для инвалидов	36.593
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.3125
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.722
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.5752212389 38
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4100294985 25

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6301369863 01
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.356
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7050147492 63
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.9351032448 38
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7050147492 63

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	25.664	
Женский	74.336	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.77	6 / 339
16 - 18 лет	1.77	6 / 339
19 - 20 лет	1.77	6 / 339
21 - 24 лет	4.72	16 / 339

25 - 30 лет	16.814	57 / 339
31 - 40 лет	21.534	73 / 339
41 - 50 лет	23.304	79 / 339
50 и старше	31.268	106 / 339
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	37.758	

152) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бакшеевский Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	91
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	80
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	35.82
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	72.73
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.17
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.44

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.98
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.38
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.22

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.22
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	85.07

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	85.074
1. Открытость и доступность информации об организации	91
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	80
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	60

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
3. Доступность услуг для инвалидов	35.819
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	72.727272727273
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.172
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4375
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9795918367 35
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.376
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.21875
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.21875

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	21.875	
Женский	78.125	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.906	5 / 128
16 - 18 лет	3.906	5 / 128
19 - 20 лет	4.688	6 / 128
21 - 24 лет	3.125	4 / 128
25 - 30 лет	23.438	30

		/ 128
31 - 40 лет	24.219	31 / 128
41 - 50 лет	22.656	29 / 128
50 и старше	15.625	20 / 128
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.594	

153) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мишеронский Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	90.51
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.78

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.25
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.5
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	51.17
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.22
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.79
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.49

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.7
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.55
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.01
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.14

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.49
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.14
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.75

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.746
1. Открытость и доступность информации об организации	90.512
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6870897155 36
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.6870897155 36
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.7753630395 86
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.245
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5
3. Доступность услуг для инвалидов	51.166
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.2222222222 22
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.786
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4881209503 24
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.7041036717 06

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5495495495 5
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.01
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1360691144 71
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4881209503 24
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1360691144 71

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	23.542	
Женский	76.458	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.864	4 / 463
16 - 18 лет	1.296	6 / 463
19 - 20 лет	0.864	4 / 463
21 - 24 лет	4.104	19 / 463

25 - 30 лет	12.959	60 / 463
31 - 40 лет	27.646	128 / 463
41 - 50 лет	21.814	101 / 463
50 и старше	32.829	152 / 463
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.559	

154) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. ЦУС «Мир»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.98
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.95

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.95
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	50.37
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.55
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.92
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.81

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.92
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.9
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.03

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.028
1. Открытость и доступность информации об организации	99.98
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.9500998003 99
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.95
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.9
3. Доступность услуг для инвалидов	50.365
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.5454545454 55
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.924
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8098859315 59
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.92
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.904942965779
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	99.9049429657

опрошенных получателей услуг)	79	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	25	
Женский	75	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.285	3 / 1052
16 - 18 лет	1.046	11 / 1052
19 - 20 лет	2.852	30 / 1052
21 - 24 лет	5.133	54 / 1052

25 - 30 лет	11.882	125 / 1052
31 - 40 лет	24.43	257 / 1052
41 - 50 лет	26.331	277 / 1052
50 и старше	30.608	322 / 1052
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	3.612	

155) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туголесский Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	100

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.88
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.25
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.65

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.94
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.42
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.1

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.55
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.55
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	90.91

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	90.91
1. Открытость и доступность информации об организации	97
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	100
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.88
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.8
3. Доступность услуг для инвалидов	60
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.248
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6547085201 79
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9417989417 99
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.415
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1031390134 53
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5515695067 26
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5515695067 26

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	20.628	
Женский	79.372	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 223
16 - 18 лет	1.345	3 / 223
19 - 20 лет	1.794	4 / 223
21 - 24 лет	5.381	12 / 223

25 - 30 лет	10.314	23 / 223
31 - 40 лет	23.318	52 / 223
41 - 50 лет	31.839	71 / 223
50 и старше	27.354	61 / 223
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	14.35	

156) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Осаново-Дубовский Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.96
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.89

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.38
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	54
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.21
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.76

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.38
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.79
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.2
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.97

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.59
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.18
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	89.75

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	89.75
1. Открытость и доступность информации об организации	96.956
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.8933901918 98
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.38
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	0
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8
3. Доступность услуг для инвалидов	54
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.214
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7628865979 38
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.3814432989 69

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7867803837 95
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.199
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9690721649 48
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5876288659 79
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.1752577319 59

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	52.165	
Женский	47.835	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.742	23 / 485
16 - 18 лет	7.216	35 / 485
19 - 20 лет	4.33	21 / 485
21 - 24 лет	6.392	31 / 485

		485
25 - 30 лет	10.928	53 / 485
31 - 40 лет	22.474	109 / 485
41 - 50 лет	21.649	105 / 485
50 и старше	23.505	114 / 485
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	16.289	

157) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Черустинский Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.4
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.74

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.62
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.2
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	62.38
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.59
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.39
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.99

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.49
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.39
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.49

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.99
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.49
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.24

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.236
1. Открытость и доступность информации об организации	95.396
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7435897435 9
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7435897435 9
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.7425959053 87
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.62
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2
3. Доступность услуг для инвалидов	62.377
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.5945945945 95
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.392
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9898989898 99
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.4949494949 49

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.39
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4949494949 49
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9898989898 99
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4949494949 49

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	34.848	
Женский	65.152	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.788	15 / 396
16 - 18 лет	6.313	25 / 396
19 - 20 лет	6.566	26 / 396
21 - 24 лет	6.566	26 / 396

		396
25 - 30 лет	10.606	42 / 396
31 - 40 лет	36.364	144 / 396
41 - 50 лет	9.343	37 / 396
50 и старше	20.707	82 / 396
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	9.343	

158) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Радовицкий Дом культур»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.84
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	99.61

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.44
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	42.72
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.74
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.4
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.88

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.63
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.55
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.5

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.59

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.59
1. Открытость и доступность информации об организации	96.844
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6078431372 55
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.44
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9
3. Доступность услуг для инвалидов	42.722
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.7446808510 64
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.404
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.8764044943 82
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.6254681647 94

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.55
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5018726591 76
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	31.086	
Женский	68.914	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.749	2 / 267
16 - 18 лет	4.12	11 / 267
19 - 20 лет	2.622	7 / 267
21 - 24 лет	5.243	14 / 267

25 - 30 лет	10.487	28 / 267
31 - 40 лет	27.715	74 / 267
41 - 50 лет	21.348	57 / 267
50 и старше	29.213	78 / 267
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	17.603	

159) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пышлицкий Дом культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.52
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.8

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.66
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.3
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	50.29
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.29
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.33
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.21

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.65
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.94
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.72
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.21

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.86
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.76
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.9

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.904
1. Открытость и доступность информации об организации	99.52
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6111111111 11
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.6111111111 11
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.8030429927 41
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.655
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3
3. Доступность услуг для инвалидов	50.287
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.2857142857 14
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.332
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2062780269 06
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.6547085201 79

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.9381443298 97
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.715
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2062780269 06
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.8609865470 85
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7578475336 32

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	21.525	
Женский	78.475	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.484	10 / 223
16 - 18 лет	14.798	33 / 223
19 - 20 лет	3.587	8 / 223
21 - 24 лет	0.897	2 / 223

25 - 30 лет	21.973	49 / 223
31 - 40 лет	26.457	59 / 223
41 - 50 лет	13.901	31 / 223
50 и старше	15.695	35 / 223
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	14.35	

160) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Щёлково «Центральный Дворец культуры»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.28
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	98.21

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.09
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.2
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	92.46
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.85
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.5
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.22

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.61
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.85
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.98
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.56

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.69
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.35
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	97.26

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	97.262
1. Открытость и доступность информации об организации	96.284
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7837837837 84
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.7837837837 84
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.2113363363 36
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.085
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2
3. Доступность услуг для инвалидов	92.455
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.8453608247 42
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.502
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2167101827 68
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.6083550913 84

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.8470948012 23
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.981
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5639686684 07
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6945169712 79
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3472584856 4

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	27.676	
Женский	72.324	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.958	15 / 766
16 - 18 лет	2.872	22 / 766
19 - 20 лет	2.742	21 / 766
21 - 24 лет	11.749	90 / 766

		766
25 - 30 лет	14.36	110 / 766
31 - 40 лет	30.679	235 / 766
41 - 50 лет	23.107	177 / 766
50 и старше	12.663	97 / 766
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	12.402	

161) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Щёлково «Дворец культуры им. В.П. Чкалова»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.63
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.07

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.66
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.3
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	85.09
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.97
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.73
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.32

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	100

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	96.22

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	96.222
1. Открытость и доступность информации об организации	96.628
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	90
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	80

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.6478873239 44
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.6478873239 44
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.0663679043 96
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.66
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3
3. Доступность услуг для инвалидов	85.091
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.9696969696 97
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.728
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3174061433 45
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	100

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	21.502	
Женский	78.498	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 293
16 - 18 лет	3.072	9 / 293
19 - 20 лет	0.341	1 / 293
21 - 24 лет	3.413	10 / 293

25 - 30 лет	11.945	35 / 293
31 - 40 лет	16.041	47 / 293
41 - 50 лет	25.939	76 / 293
50 и старше	44.027	129 / 293
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	10.58	

162) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Медвежье-Озёрская централизованная клубная система»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	97.39
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	93.47

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	94.43
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	88.9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	78.11
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	53.7
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	96.81
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	94.1

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.69
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.49
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.22
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.25

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.67
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.03
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	92.79

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.792
1. Открытость и доступность информации об организации	97.388
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.9798994974 87
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	95.9798994974 87
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	93.4718774595 87
2. Комфортность условий предоставления услуг	94.43
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	88.9
3. Доступность услуг для инвалидов	78.11
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	53.7037037037 04
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96.814
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.1048034934 5
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.6899563318 78

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4905660377 36
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.224
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2532751091 7
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.6681222707 42
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0349344978 17

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	13.319	
Женский	86.681	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	2.402	11 / 458
16 - 18 лет	3.493	16 / 458
19 - 20 лет	0.873	4 / 458
21 - 24 лет	3.057	14 / 458

25 - 30 лет	10.044	46 / 458
31 - 40 лет	56.769	260 / 458
41 - 50 лет	15.721	72 / 458
50 и старше	7.424	34 / 458
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.769	

163) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Культурно-досуговый центр «Дом офицеров»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	84.12
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	54.62
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	94.34

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	93.22
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	86.4
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	30.71
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	82.35
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	95.67
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	94.57

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.12
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.95
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	94.19
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	94.57

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.45
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	92.25
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	79.58

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	79.582
1. Открытость и доступность информации об организации	84.122
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	54.6153846153 85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	69.2307692307 69
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.9790794979 08
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	94.9790794979 08
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	94.3363865958 01
2. Комфортность условий предоставления услуг	93.215
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	86.4
3. Доступность услуг для инвалидов	30.705
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	82.3529411764 71
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	95.666
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.5736434108 53
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	96.1240310077 52

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.9543147208 12
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	94.186
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.5736434108 53
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4496124031 01
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92.2480620155 04

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	30.233	
Женский	69.767	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.55	4 / 258
16 - 18 лет	0.775	2 / 258
19 - 20 лет	0.775	2 / 258
21 - 24 лет	3.488	9 / 258
25 - 30 лет	13.178	34

		/ 258
31 - 40 лет	29.07	75 / 258
41 - 50 лет	18.605	48 / 258
50 и старше	32.946	85 / 258
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	19.767	

164) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Огудневская централизованная клубная система»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	77.83
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	38.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	98.23

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.89
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	66
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	100
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.68
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.12

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.59
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.6
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	97.65

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.59
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.18
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.6

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.6
1. Открытость и доступность информации об организации	77.83
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	38.4615384615 38
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	76.9230769230 77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0198019801 98
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.0198019801 98
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.2286509900 99
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.885
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.8
3. Доступность услуг для инвалидов	66
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.684
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1220657277
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.5915492957 75

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.603
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.6525821596 24
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5915492957 75
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.1830985915 49

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	27.7	
Женский	72.3	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.408	3 / 213
16 - 18 лет	3.756	8 / 213
19 - 20 лет	1.408	3 / 213
21 - 24 лет	4.695	10 / 213

25 - 30 лет	11.268	24 / 213
31 - 40 лет	32.864	70 / 213
41 - 50 лет	30.986	66 / 213
50 и старше	16.901	36 / 213
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	3.756	

165) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Центр
культуры и досуга «Гребнево»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	98.73
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	96.15
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.43
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.9
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	71.67
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	98.91
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.01
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.28

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.05
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.4
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.85

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.43
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.71
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.65

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.648
1. Открытость и доступность информации об организации	98.725
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	96.1538461538 46
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	92.3076923076 92
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.7041420118 34
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.7041420118 34
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.6958210059 17
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.425
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9
3. Доступность услуг для инвалидов	71.673
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98.9130434782 61
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.006
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2758620689 66
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.7126436781 61

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.047619047619
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.396
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.850574712644
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.425287356322
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.712643678161

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	29.598	
Женский	70.402	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.724	6 / 348
16 - 18 лет	3.736	13 / 348
19 - 20 лет	4.598	16 / 348
21 - 24 лет	5.172	18 / 348

25 - 30 лет	14.655	51 / 348
31 - 40 лет	29.31	102 / 348
41 - 50 лет	16.667	58 / 348
50 и старше	25.287	88 / 348
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	23.276	

166) Экспертное заключение

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково
«Централизованная клубная система «Фряново»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.07
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	97.67

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.77
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.5
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	50.68
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.59
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.53
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.24

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.94
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.29
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.18
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	95.77

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.54
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.89
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	88.85

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	88.846
1. Открытость и доступность информации об организации	99.068
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7099236641 22
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.7099236641 22
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.6738594698 56
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.77
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.5
3. Доступность услуг для инвалидов	50.677
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95.5882352941 18
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.53
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2394366197 18
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.9436619718 31

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2905982905 98
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97.184
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.7746478873 24
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.5352112676 06
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.8873239436 62

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	21.127	
Женский	78.873	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.761	5 / 284
16 - 18 лет	1.056	3 / 284
19 - 20 лет	3.169	9 / 284
21 - 24 лет	3.521	10 / 284

25 - 30 лет	11.268	32 / 284
31 - 40 лет	34.859	99 / 284
41 - 50 лет	23.944	68 / 284
50 и старше	20.07	57 / 284
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	22.535	

167) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

**Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Щёлково «Загорянский Дом
Культуры»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	96.36
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	98.4

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	95.89
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	91.8
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	46.5
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	75
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.39
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	99.09

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.39
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.6
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.78

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.87
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.78
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.35

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.348
1. Открытость и доступность информации об организации	96.36
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4375
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.4375
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.4024234693 88
2. Комфортность условий предоставления услуг	95.885
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	91.8
3. Доступность услуг для инвалидов	46.5
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	75
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.392
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0853658536 59
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.3902439024 39

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.598
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7804878048 78
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.8658536585 37
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7804878048 78

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	14.939	
Женский	85.061	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 328
16 - 18 лет	0.61	2 / 328
19 - 20 лет	2.744	9 / 328
21 - 24 лет	5.793	19 / 328

25 - 30 лет	22.561	74 / 328
31 - 40 лет	28.659	94 / 328
41 - 50 лет	17.378	57 / 328
50 и старше	22.256	73 / 328
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.402	

168) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Литвиновская централизованная клубная система»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	84.66
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	50
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	0-100 баллов	99.14

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.01
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	55.06
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	20
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	96.88
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.55
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.02

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.01
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.68
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.76
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0-100 баллов	98.02

	услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.02
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.5
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	87.21

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	87.208
1. Открытость и доступность информации об организации	84.656
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	50
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	0

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4565217391 3
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	99.4565217391 3
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	99.1365448932 34
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.01
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	0
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98
3. Доступность услуг для инвалидов	55.064
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96.875
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.548
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0198019801 98
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.0099009900 99

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6842105263 16
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.76
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0198019801 98
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0198019801 98
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.5049504950 49

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	14.851	
Женский	85.149	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0.99	2 / 202
16 - 18 лет	1.98	4 / 202
19 - 20 лет	1.98	4 / 202
21 - 24 лет	5.941	12 / 202

25 - 30 лет	13.366	27 / 202
31 - 40 лет	48.515	98 / 202
41 - 50 лет	19.307	39 / 202
50 и старше	8.416	17 / 202
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.921	

169) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры» ГО Электрогорск

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	88.23
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	63.46
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.98

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.04
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.1
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	75.78
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	92.59
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.53
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	96.15

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.21
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.92
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.5
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.21

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.31
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.35
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	91.82

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	91.816
1. Открытость и доступность информации об организации	88.23
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	63.4615384615 38
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	50
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-	76.9230769230

телекоммуникационной сети "Интернет"	77
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	98.6784140969

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	16
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.6784140969 16
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.9770275612 79
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.04
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20

2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1
3. Доступность услуг для инвалидов	75.777
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20

3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20

3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92.5925925925 93
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.528
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.1538461538 46
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2142857142 86

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.9169675090 25
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.5
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.2142857142 86
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3131868131 87
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3516483516 48
Статистика	

Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	27.06	
Женский	72.94	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	4.121	30 / 728
16 - 18 лет	2.885	21 / 728
19 - 20 лет	3.984	29 / 728
21 - 24 лет	7.005	51 / 728

25 - 30 лет	12.088	88 / 728
31 - 40 лет	29.945	218 / 728
41 - 50 лет	20.055	146 / 728
50 и старше	20.33	148 / 728
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.28	

170) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Центр культуры «Досуг»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.05
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	97.62

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	96.69
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	93.4
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	68.51
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	88.37
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	97.96
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.39

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.43
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.16
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.05
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.74

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.43
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.08
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	92.05

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	92.052
1. Открытость и доступность информации об организации	99.048
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.3082706766 92
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.3082706766 92
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.6190476190 48
2. Комфортность условий предоставления услуг	96.69
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93.4
3. Доступность услуг для инвалидов	68.511
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	88.3720930232 56
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	97.96
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3867595818 82
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.4320557491 29

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.1578947368 42
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.048
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.7351916376 31
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.4320557491 29
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.0836236933 8

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	16.899	
Женский	83.101	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	3.31	19 / 574
16 - 18 лет	2.265	13 / 574
19 - 20 лет	0.348	2 / 574
21 - 24 лет	3.484	20 / 574

25 - 30 лет	11.847	68 / 574
31 - 40 лет	33.798	194 / 574
41 - 50 лет	22.822	131 / 574
50 и старше	23.345	134 / 574
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	6.969	

171) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное учреждение «Культурный центр имени Н.П.Васильева»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	95.01
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	85
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	98.78

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.1
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.19
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	76.9
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	89.66
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	99.04
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	99.09

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.24
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.55
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	99.18
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.78

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.24
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.39
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.65

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.646
1. Открытость и доступность информации об организации	95.012
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	85
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	70

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.6394557823 13
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	98.6394557823 13
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.7772324119 52
2. Комфортность условий предоставления услуг	98.095
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.19
3. Доступность услуг для инвалидов	76.898
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	89.6551724137 93
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99.042
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.0867579908 68
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99.2389649923 9

обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.5507246376 81
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99.177
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.7823439878 23
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.2389649923 9
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.3911719939 12

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	21.461	
Женский	78.539	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	1.065	7 / 657
16 - 18 лет	3.653	24 / 657
19 - 20 лет	3.805	25 / 657
21 - 24 лет	6.697	44 / 657

25 - 30 лет	9.589	63 / 657
31 - 40 лет	37.139	244 / 657
41 - 50 лет	24.049	158 / 657
50 и старше	15.982	105 / 657
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.763	

2.2. Рейтинги учреждений культуры

Таблица 2.2.1. Общий рейтинг учреждений культуры Московской области

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
1	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Культурный центр «Дом Озерова»	99,7	99,8	97,8	99,1	99,7	99,2	1
2	Библиотеки	Городской округ Жуковский	МУК «Жуковская централизованная библиотечная система»	95,5	99,2	99,6	99,2	99,8	98,7	2
3	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Центр досуга и культуры «Черкизово»	99,9	99,6	93,1	99,5	99,7	98,4	3
4	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Дворец культуры «Тепловозостроитель»	99,8	99,7	92,9	99,5	99,7	98,3	4
5	Культурно-досуговое учреждение	Орехово-Зуевский городской округ	МУК Центр культуры и досуга «Мечта»	99,3	98,8	97,2	97,5	98,3	98,2	5

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
6	Культурно-досуговое учреждение	Одинцовский городской округ	МАУК, физической культуры и спорта Одинцовского ГО Московской области «Комплексный молодежный центр «Дом молодежи»	92,3	99,8	99,4	99,3	99,6	98,1	6
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Культурно - досуговый центр «Подмосковные вечера»	99,9	99,5	90,8	99,7	99,6	97,9	7
8	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Рошаль	МБУК ГО Рошаль «Дом культуры им. А.А. Косыкова»	97,9	100,0	92,6	99,5	98,3	97,7	8
9	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МАУК ГО Щёлково «Центральный Дворец культуры»	96,3	99,1	92,5	99,5	99,0	97,3	9

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
10	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Мамонтовский сельский Дом культуры»	98,7	98,5	94,0	98,7	96,1	97,2	10
11	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Пущино	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития «Вертикаль» ГО Пущино Московской области	97,5	98,6	93,7	98,1	98,1	97,2	11
12	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУ «Центральный Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»	93,9	99,7	91,9	98,6	99,7	96,8	12
13	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение ГО Солнечногорск «Поваровский культурный центр»	95,4	99,9	89,8	98,8	99,8	96,7	13

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
14	Библиотеки	Городской округ Протвино	МБУК «Централизованная библиотечная система г.Протвино»	98,2	99,1	86,0	99,7	99,7	96,5	14
15	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»	99,7	99,0	86,0	98,8	99,1	96,5	15
16	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Сатурн»	96,1	97,5	91,6	98,5	98,8	96,5	16
17	Библиотеки	Городской округ Красноармейск	МБУК Централизованная библиотечная система ГО Красноармейск Московской области	96,9	100,0	85,6	99,6	100,0	96,4	17
18	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МАУК ГО Щёлково «Дворец культуры им. В.П. Чкалова»	96,6	99,7	85,1	99,7	100,0	96,2	18

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
19	Библиотеки	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Централизованная библиотечная система»	96,8	99,6	86,0	99,2	99,2	96,2	19
20	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Дворец культуры «Цементник»	98,4	98,9	85,1	98,9	99,1	96,1	20
21	Библиотеки	Городской округ Пущино	МБУК «Центральная библиотека» ГО Пущино Московской области	97,9	99,3	84,4	99,1	99,2	96,0	21
22	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»	98,5	98,9	84,6	98,6	99,1	96,0	22
23	Библиотеки	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Щёлковская центральная библиотека»	95,1	99,2	86,9	99,2	99,2	95,9	23

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
24	Библиотеки	Коломенский городской округ	МБУ «Коломенская городская централизованная библиотечная система»	83,0	99,5	98,1	99,2	99,4	95,8	24
25	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Жуковский	МУК «Дворец культуры»	96,7	99,5	82,9	99,2	99,4	95,6	25
26	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Культурно-досуговый центр пос. Новый»	92,3	99,3	88,0	98,9	99,1	95,5	26
27	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУ ГО Солнечногорск «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	95,4	99,9	83,1	99,2	99,9	95,5	27
28	Театры	Городской округ Щёлково	МАУК ГО Щёлково «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр»	88,1	99,5	91,3	99,0	99,2	95,4	28

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
29	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Школа ремесел»	97,7	98,5	83,3	98,4	98,8	95,4	29
30	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Дворец культуры «Цементник»	99,9	99,7	77,4	99,9	99,8	95,3	30
31	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Рассвет»	95,5	100,0	81,1	100,0	100,0	95,3	31
32	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Организационно-просветительский центр культуры»	98,3	99,9	78,7	99,5	99,7	95,2	32
33	Концертные и прочие	Коломенский городской округ	МБУК «Коломенская филармония»	99,8	99,8	77,2	99,6	99,6	95,2	33
34	Библиотеки	Городской округ Егорьевск	МУК «Центральная библиотека ГО Егорьевск»	98,4	99,9	77,3	99,8	99,9	95,0	34

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
35	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красноармейск	МАУК Дом культуры им. В.И.Ленина ГО Красноармейск Московской области	91,9	98,9	85,9	99,2	99,1	95,0	35
36	Библиотеки	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Щёлковская городская библиотека»	96,8	99,8	79,5	99,4	99,5	95,0	36
37	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Районный Дом культуры им. Нариманова» Шатурского муниципального района Московской области	98,3	99,8	77,9	99,6	99,4	95,0	37
38	Библиотеки	Городской округ Серебряные пруды	МУК «Централизованная библиотечная система ГО Серебряные Пруды»	99,8	99,7	76,0	99,6	99,3	94,9	38
39	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Сельский Дом культуры «Центральный»	98,4	99,6	77,1	99,5	99,8	94,9	39

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
40	Библиотеки	Городской округ Зарайск	МБУК «Централизованная библиотечная система ГО Зарайск»	92,7	99,5	85,2	98,0	98,8	94,8	40
41	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Досуговый центр «Солнышко»	100,0	99,9	75,3	99,4	99,5	94,8	41
42	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красногорск	МАУК «Красногорский культурно-досуговый комплекс «Подмосковье»	90,0	96,6	92,1	97,8	97,5	94,8	42
43	Библиотеки	Городской округ Шатура	МБУК «Библиотечно-информационный центр ГО Шатура»	92,3	99,6	83,0	99,3	99,4	94,7	43
44	Театры	Сергиево-Посадский городской округ	МУК «Сергиево-Посадский драматический театр-студия «Театральный ковчег»	93,9	99,8	79,9	99,9	99,8	94,7	44

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
45	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МАУК ГО Балашиха «Центр искусств и ремесел»	95,8	99,9	77,5	99,9	99,7	94,6	45
46	Библиотеки	Городской округ Лотошино	Муниципальное казенное учреждение культуры «Лотошинская централизованная библиотечная система»	97,4	99,6	76,9	99,3	99,5	94,5	46
47	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Дворец культуры им. В.Н. Леонова»	92,1	99,2	82,6	99,3	99,3	94,5	47
48	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МАУК Дом культуры «Чайка»	88,7	98,4	86,0	99,6	99,6	94,5	48
49	Библиотеки	Богородский городской округ	МУК «Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Богородского ГО»	94,0	99,9	78,0	99,8	99,9	94,3	49

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
50	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Шувойский культурно-досуговый центр»	99,9	100,0	71,8	99,7	99,9	94,2	50
51	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Центр досуга «Победа» города Зарайска	99,6	97,9	78,2	98,6	96,7	94,2	51
52	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУ ГО Солнечногорск «Центр культурного и спортивного развития»	93,9	100,0	77,8	99,7	99,7	94,2	52
53	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Кашира	МБУК «Дом культуры Ожерелье»	96,8	99,8	75,9	99,4	99,0	94,2	53
54	Библиотеки	Городской округ Серпухов	МБУК «Серпуховская централизованная библиотечная система»	87,4	99,6	84,3	99,3	99,4	94,0	54
55	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	МБУК клубного типа «Русь»	86,1	99,7	85,2	99,2	99,3	93,9	55

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
56	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Смирновский культурно-досуговый центр»	92,1	98,6	84,8	96,6	97,5	93,9	55
57	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУК «Культурно-досуговый центр Успенское ГО Серебряные Пруды Московской области»	95,5	99,9	74,0	99,8	99,9	93,8	56
58	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК Дом культуры «Саввино»	96,5	98,9	74,2	99,6	99,4	93,7	57
59	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дворец культуры «Победа»	96,5	97,9	75,5	99,5	99,1	93,7	58
60	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК Центр культуры и досуга «Пегас»	98,3	99,7	71,7	99,5	99,4	93,7	59

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
61	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Центр культуры и досуга «Гребнево»	98,7	99,4	71,7	99,0	99,4	93,7	59
62	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Электросталь	МУ «Культурный центр имени Н.П.Васильева»	95,0	98,1	76,9	99,0	99,2	93,7	60
63	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Большедворский»	98,4	98,7	72,0	99,4	99,3	93,6	61
64	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Коробовский Дом культуры»	99,7	99,9	68,4	99,6	99,8	93,5	62
65	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	МБУК «Созвездие»	94,9	97,9	76,2	99,0	99,3	93,5	63

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
66	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Озёры	МУК «Городской центр культуры и досуга»	96,8	99,6	71,8	99,4	99,6	93,4	64
67	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Дворец культуры имени Г.Конины»	96,9	97,5	78,0	96,2	98,4	93,4	65
68	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дворец культуры им. Воровского	94,7	98,5	77,2	97,4	98,7	93,3	66
69	Библиотеки	Городской округ Электросталь	МУ «Централизованная библиотечная система»	99,9	99,6	67,8	99,7	99,5	93,3	67
70	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красногорск	МАУК «Культурно-выставочный комплекс «Знаменское-Губайлово»	94,4	99,3	75,0	99,0	98,5	93,3	68
71	Библиотеки	Городской округ Воскресенск	МУК «Воскресенская централизованная библиотечная система»	91,0	99,1	77,8	99,6	98,6	93,2	69

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
72	Музеи	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Картинная галерея»	95,2	99,8	71,2	99,8	99,6	93,1	70
73	Библиотеки	Городской округ Балашиха	МБУК «Централизованная библиотечная система имени Андрея Белого»	90,5	99,7	77,2	99,0	98,8	93,0	71
74	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Городской центр народного творчества и досуга «Лепсе»	95,0	98,8	72,9	99,0	99,5	93,0	71
75	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Радуга»	96,5	99,1	70,4	99,5	99,4	93,0	72

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
76	Музеи	Городской округ Серебряные пруды	МУ «Мемориальный Дом-музей дважды Героя Советского Союза Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова» ГО Серебряные Пруды Московской области	93,7	99,9	71,5	99,9	99,9	93,0	73
77	Музеи	Городской округ Реутов	МУК «Музейно-выставочный центр»	99,9	99,9	66,0	99,5	99,7	93,0	74
78	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Реутов	МУ «Молодёжный культурно-досуговый центр»	95,5	98,1	75,7	97,3	97,5	92,8	75
79	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Медвежье-Озёрская централизованная клубная система»	97,4	94,4	78,1	96,8	97,2	92,8	76

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
80	Библиотеки	Городской округ Ступино	МБУК «Централизованная библиотечная система» ГО Ступино	99,8	99,5	65,1	99,5	99,5	92,7	77
81	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Дворец культуры «Химик»	88,9	98,3	78,0	98,9	99,0	92,6	78
82	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Дом культуры «Красный Электрик»	89,1	99,1	78,0	97,4	98,8	92,5	79
83	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Центр досуга и культуры «Акатьево»	99,9	99,7	63,8	99,1	99,7	92,4	80
84	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Районный Дом культуры»	93,7	99,5	70,5	99,0	99,4	92,4	80

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
85	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение ГО Солнечногорск «Дом культуры Лунево»	94,0	99,6	68,8	99,1	99,7	92,2	81
86	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Дом культуры «Испытатель»	92,4	99,7	69,1	99,3	99,7	92,1	82
87	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Электросталь	МУ «Центр культуры «Досуг»	99,1	96,7	68,5	98,0	98,1	92,1	83
88	Библиотеки	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Луховицкая межпоселенческая библиотека имени поэта Ивана Игнатьевича Моро-	98,4	99,6	62,5	99,8	99,7	92,0	84

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
			зова»							
89	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Дворец культуры «Юбилейный»	94,6	98,3	70,5	98,4	98,1	92,0	85
90	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	МБУ «Центр по культуре и делам молодежи «Импульс»	92,4	99,7	68,3	99,5	99,4	91,8	86
91	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Электрогорск	МУК «Дом культуры»	88,2	99,0	75,8	97,5	98,5	91,8	87
92	Театры	Дмитровский городской округ	МБУ Дмитровский драматический театр «Большое Гнездо»	95,6	99,3	64,7	99,6	99,6	91,8	88

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
93	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Петровский Дом культуры»	95,5	100,0	63,6	99,7	99,8	91,7	89
94	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красноармейск	МАУК городской Дворец культуры ГО Красноармейск Московской области	89,3	99,6	71,6	98,0	99,7	91,6	90
95	Парки	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск "Парки Солнечногорья"	96,6	99,8	61,8	99,2	99,9	91,5	91
96	Библиотеки	Городской округ Кашира	МБУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Кашира	92,0	98,2	68,6	99,1	99,2	91,4	92

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
97	Библиотеки	Городской округ Рошаль	МБУК ГО Рошаль «Рошальская городская библиотека»	98,1	98,7	62,1	99,1	98,6	91,3	93
98	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение ГО Солнечногорск «Содружество домов культуры»	99,9	99,9	57,0	99,6	99,8	91,3	94
99	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Черустинский Дом культуры»	95,4	99,6	62,4	99,4	99,4	91,2	95
100	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Сельский Дом культуры «Ямкино»	96,8	98,8	62,6	98,8	98,7	91,1	96
101	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МАУК ГО Солнечногорск «Андреевка»	94,0	100,0	62,2	99,6	99,8	91,1	97

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
102	Парки	Городской округ Красногорск	МАУК ГО Красногорск «Парки Красногорска»	89,1	98,5	72,4	97,4	98,1	91,1	98
103	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Городской культурно-досуговый центр»	93,9	99,8	61,3	99,9	99,8	90,9	99
104	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Беломутский центр культуры «Заречье»	92,8	99,5	63,3	99,3	99,8	90,9	99
105	Музеи	Городской округ Лобня	МБУ «Музей истории города Лобня»	92,2	99,6	64,0	99,4	99,4	90,9	100
106	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Туголесский Дом культуры»	97,0	98,9	60,0	99,3	99,4	90,9	101

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
107	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Буньковский сельский культурно-спортивный комплекс»	99,9	99,6	56,0	99,4	99,6	90,9	102
108	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Рубин»	92,4	100,0	62,4	99,9	99,7	90,9	103
109	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Молзинский сельский Дом культуры»	87,8	99,2	70,0	98,5	98,7	90,8	104
110	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУ ГО Луховицы Московской области «Дединовский культурный центр»	91,9	99,8	62,9	99,8	99,5	90,8	105
111	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК и спорта ГО Солнечногорск Культурно-спортивный центр «Истра»	94,0	89,9	70,0	100,0	99,9	90,8	106

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
112	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр Софьинский	99,2	98,9	56,8	99,5	99,1	90,7	107
113	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Рыболовский»	90,9	99,5	64,4	99,6	99,1	90,7	108
114	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Константиновский»	84,2	99,7	71,0	99,2	99,1	90,7	109
115	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Октябрь»	93,9	99,5	62,3	98,3	98,7	90,6	110
116	Культурно-досуговое учреждение	Орехово-Зуевский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Зимний театр»	84,0	99,8	74,5	95,6	98,8	90,5	111

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
117	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лосино-Петровский	МБУ Дом культуры «Созвездие» ГО Лосино-Петровский	93,4	92,1	72,5	98,8	95,4	90,4	112
118	Библиотеки	Орехово-Зуевский городской округ	МУК «Орехово-Зуевская городская централизованная библиотечная система»	86,5	99,9	65,4	99,3	99,9	90,2	113
119	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	МАУК «Дворец культуры «Россия»	86,9	97,0	70,7	97,6	98,7	90,2	113
120	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Культурно-досуговый центр «КВАНТ»	99,8	98,9	54,7	98,5	98,9	90,2	114
121	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Северянка»	87,6	99,3	64,9	99,4	99,0	90,0	115

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
122	Концертные и прочие	Городской округ Ступино	МАУК «Ступинская филармония» ГО Ступино	92,1	99,1	61,3	99,0	98,8	90,0	115
123	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Дом культуры п. ЦУС «Мир»	100,0	100,0	50,4	99,9	99,9	90,0	116
124	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Евсеевский»	93,5	99,4	57,5	100,0	99,6	90,0	116
125	Культурно-досуговое учреждение	Одинцовский городской округ	МАУК Культурно-досуговый центр молодежи «Новое поколение»	96,6	86,3	74,0	96,8	96,3	90,0	117
126	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Заря»	99,3	100,0	51,4	99,5	99,8	90,0	117

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
127	Театры	Городской округ Люберцы	МУК Театр кукол «Радуга»	89,0	99,8	61,8	99,7	99,7	90,0	118
128	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Филимоновский»	92,6	99,9	58,0	99,6	99,8	90,0	119
129	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Чулковский сельский дом культуры»	87,1	99,3	65,9	98,6	99,1	90,0	119
130	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лосино-Петровский	МБУ «Биокомбинатовская централизованная клубная система» ГО Лосино-Петровский	85,9	98,0	70,8	98,1	97,1	90,0	120
131	Библиотеки	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Централизованная биб-	88,9	99,8	61,5	99,8	99,8	90,0	121

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
			лиотечная система»							
132	Библиотеки	Городской округ Шатура	МБУК «Шатурская Центральная библиотека»	93,7	99,7	57,3	99,3	99,8	90,0	122
133	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Центр культуры и искусств»	99,9	99,8	49,5	100,0	100,0	89,8	123
134	Культурно-досуговое учреждение	Талдомский городской округ	МБУ «Темповский дом культуры» Талдомского ГО Московской области	92,4	99,9	57,6	99,3	99,8	89,8	124
135	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Дементьевский»	93,3	99,5	57,5	99,1	99,5	89,8	125

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
136	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Осаново-Дубовский Дом культуры»	97,0	99,4	54,0	99,2	99,2	89,8	126
137	Библиотеки	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Городская центральная библиотека»	95,4	99,9	53,7	99,7	99,8	89,7	127
138	Культурно-досуговое учреждение	Одинцовский городской округ	МАУ «Центр культуры и творчества – Кубинка»	95,7	96,1	60,2	98,5	97,8	89,7	128
139	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Головачевский центр культуры «Созвездие»	84,7	99,2	65,0	99,7	99,5	89,6	129
140	Библиотеки	Раменский городской округ	МУК «Раменская межпоселенческая библиотека»	88,9	99,5	61,4	99,1	99,0	89,6	130

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
141	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Ступино	МБУК «Культурно-творческий центр» ГО Ступино	89,3	99,6	59,6	99,4	99,5	89,5	131
142	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Кервский Дом культуры»	94,0	97,6	56,0	99,4	99,7	89,3	132
143	Библиотеки	Городской округ Лосино-Петровский	МБУ «Лосино-Петровская городская библиотека»	97,0	100,0	50,0	99,7	99,8	89,3	133
144	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Алферовская клубная система»	95,0	99,5	52,0	100,0	99,4	89,2	134

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
145	Парки	Богородский городской округ	МАУ «Объединенная дирекция парков Богородского ГО Московской области»	97,0	98,0	57,9	96,2	96,4	89,1	134
146	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Газопроводская централизованная система культуры «Семицвет»	92,5	99,7	54,0	99,3	99,3	89,0	135
147	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Пышлицкий Дом культуры»	99,5	98,7	50,3	98,3	97,7	88,9	136
148	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Вялковский»	93,6	96,4	57,7	99,2	97,4	88,9	137
149	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Централизованная клубная система «Фряново»	99,1	98,8	50,7	98,5	97,2	88,9	138

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
150	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дворец культуры «Павлово-Покровский»	88,5	98,6	59,4	98,6	99,1	88,8	139
151	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Дом культуры пос. Воровского»	89,5	98,7	57,3	99,3	99,2	88,8	140
152	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК Дом культуры «Восход»	86,9	96,5	66,1	97,4	97,0	88,7	140
153	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУ «Культурный центр «Обухово»	97,7	96,8	59,0	95,7	94,3	88,7	141
154	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	МБУ «Культурно-досуговое объединение»	99,4	98,6	47,8	98,6	99,1	88,7	142

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
155	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Центр досуга и культуры «Пирочи»	99,3	98,0	48,9	98,6	98,6	88,7	143
156	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУ ГО Луховицы Московской области «Астаповская централизованная система культуры «Гармония»	85,8	98,5	60,9	99,8	98,5	88,7	144
157	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Кашира	МАУК «Центр культурных инициатив» ГО Кашира»	86,3	98,8	57,5	99,5	99,5	88,3	145
158	Музеи	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Историко-краеведческий музей»	96,8	99,7	46,0	99,4	99,5	88,3	146

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
159	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Дом культуры «Гармония»	90,1	95,9	60,3	98,0	96,8	88,2	147
160	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУ «Дудинский сельский Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»	97,0	70,0	74,0	100,0	100,0	88,2	148
161	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Гжельский»	92,7	98,7	50,9	99,7	98,8	88,2	149
162	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Ступино	МБУК «Дворец культуры» ГО Ступино	96,8	99,7	44,9	99,3	99,6	88,1	150
163	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Рахмановская клубная система»	93,9	99,0	50,0	97,9	99,0	87,9	151

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
164	Парки	Городской округ Ступино	МБУК «Парки культуры и отдыха» ГО Ступино	92,2	98,9	50,4	99,3	98,3	87,8	152
165	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Мишеронский Дом культуры»	90,5	99,3	51,2	98,8	99,0	87,8	153
166	Библиотеки	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Централизованная библиотечная система Фряново»	90,9	99,6	48,4	99,7	99,9	87,7	154
167	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Огудневская централизованная клубная система»	77,8	97,9	66,0	98,7	97,6	87,6	155
168	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Радовицкий Дом культур»	96,8	99,4	42,7	99,4	99,6	87,6	156

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
169	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Юровский»	97,7	99,3	42,0	99,5	99,5	87,6	157
170	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Кузьевский»	92,8	99,6	46,8	99,3	99,2	87,5	158
171	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МАУ ГО Солнечногорск КДЦ Метролог	90,9	89,6	59,5	97,9	99,4	87,5	159
172	Парки	Городской округ Балашиха	МАУК ГО Балашиха «Объединенная дирекция парков»	83,0	88,4	69,0	98,1	98,8	87,4	160
173	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Воскресенский координационно-методический центр культуры и творче-	92,3	99,3	47,2	99,4	99,0	87,4	161

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
			ства «Истоки»							
174	Музеи	Городской округ Балашиха	МБУК «Краеведческий музей города Железнодорожного»	96,7	99,8	41,3	99,7	99,5	87,4	162
175	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУ ГО Щёлково «Загорянский Дом Культуры»	96,4	95,9	46,5	99,4	98,6	87,4	163
176	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Берёзка»	92,4	99,8	44,0	100,0	100,0	87,2	164
177	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Литвиновская централизованная клубная система»	84,7	99,0	55,1	98,6	98,8	87,2	165

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
178	Библиотеки	Городской округ Солнечногорск	МБУК «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека»	78,0	89,9	68,7	99,4	99,7	87,1	166
179	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Центр досуга и народного творчества «Родник»	94,1	98,2	46,0	99,1	98,0	87,1	167
180	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Михалевский культурно-досуговый центр»	89,1	99,4	48,5	98,9	98,9	87,0	168
181	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Кузнецовская клубная система»	88,6	98,4	48,5	99,4	99,8	86,9	169
182	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Гжелка»	91,4	99,7	44,0	99,6	100,0	86,9	170

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
183	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	МУ Серпуховского района «Культурно-творческий центр»	99,9	99,9	36,0	99,5	99,3	86,9	171
184	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Лель»	70,9	99,5	65,5	99,5	99,2	86,9	172
185	Музеи	Городской округ Лобня	МБУ «Художественная галерея»	87,1	98,6	52,0	97,8	98,9	86,9	173
186	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МАУ «Центр культуры, спорта и работы с молодежью «Радость»	97,6	98,6	40,0	99,1	98,7	86,8	173
187	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Центр Культуры и Досуга «Красная Пойма»	90,0	100,0	44,0	99,6	100,0	86,7	174

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
188	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	МБУК клубного типа «Культурно-творческий центр «Дружба»	83,8	97,0	57,1	96,7	98,7	86,7	175
189	Библиотеки	Городской округ Бронницы	МУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Бронницы	90,7	99,7	43,1	99,3	99,4	86,4	176
190	Библиотеки	Городской округ Серпухов	МУК «Территориальная централизованная библиотечная система» ГО Серпухов	94,6	97,8	44,8	97,7	97,2	86,4	177

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
191	Музеи	Городской округ Шатура	МБУК «Шатурский краеведческий музей»	89,5	99,9	40,8	99,9	99,9	86,0	178
192	Библиотеки	Городской округ Черноголовка	МУ «Городская Черноголовская Муниципальная Библиотека»	82,0	99,8	47,9	99,7	99,5	85,8	179
193	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дворец культуры им. А. С. Потапова»	96,2	97,4	38,0	97,7	98,2	85,5	180
194	Музеи	Богородский городской округ	МУК «Ногинский музейно-выставочный центр»	89,3	79,8	58,5	99,8	99,7	85,4	181

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
195	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	Автономное муниципальное учреждение городского поселения Хорлово «Культурно-просветительно-спортивный центр Родник»	87,1	99,6	41,0	99,8	99,4	85,4	182
196	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Культурно - досуговый центр «Заря»	95,2	96,1	39,6	98,3	97,4	85,3	183
197	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дворец культуры «Родники»	97,3	86,2	49,5	96,7	96,8	85,3	183
198	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Денежниковский»	89,4	99,4	37,4	99,9	99,7	85,2	184

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
199	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Бакшеевский Дом культуры»	91,0	100,0	35,8	99,2	99,4	85,1	185
200	Парки	Городской округ Шатура	МБУК «Городской парк культуры и отдыха им. Гагарина»	80,9	87,5	62,7	97,2	97,1	85,1	186
201	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Быково»	86,9	89,6	48,9	99,4	99,1	84,8	187
202	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Мендюкинский сельский дом культуры»	86,1	96,3	48,6	96,7	96,1	84,8	188
203	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Черноголовка	МУК Культурно-досуговый центр «ГАММА»	95,2	95,4	36,0	98,8	97,0	84,5	189

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
204	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Шатурторфский Дом культуры имени Радченко»	89,4	98,4	36,6	97,7	99,4	84,3	190
205	Музеи	Орехово-Зуевский городской округ	МБУК «Степановский краеведческий музей» Орехово-Зуевского ГО Московской области	78,1	99,6	43,3	99,7	100,0	84,1	191
206	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Дом культуры поселка Зарайский»	91,8	96,9	35,0	98,6	98,2	84,1	192
207	Концертные и прочие	Богородский городской округ	МУК «Ногинский Эстрадно-духовой оркестр»	83,5	99,9	37,1	99,8	99,8	84,0	193
208	Музеи	Орехово-Зуевский городской округ	МБУК «Ликино-Дулевский краеведческий музей» Орехово-Зуевского ГО	83,6	99,5	38,0	99,5	99,4	84,0	194

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
209	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Вере́йский»	88,0	88,4	44,0	99,8	99,7	84,0	195
210	Парки	Городской округ Серебряные пруды	МАУ «Парк культуры и отдыха ГО Серебряные Пруды «Серебряный»	66,5	90,0	64,0	99,2	99,1	83,8	196
211	Музеи	Городской округ Красноармейск	МБУК Картинная галерея ГО Красноармейск Московской области	81,8	69,7	68,0	99,3	99,6	83,7	197
212	Парки	Раменский городской округ	МАУ «Раменский городской парк культуры и отдыха»	80,4	86,0	57,6	97,3	96,3	83,5	198
213	Библиотеки	Городской округ Электрогорск	МУК «Центральная библиотека ГО Электрогорск Московской области»	81,4	98,1	42,3	98,0	96,9	83,3	199

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
214	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Озёры	МУК «Центр культуры и досуга Клишино»	88,7	86,5	44,0	97,8	98,8	83,2	200
215	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МАУК ГО Луховицы Московской области «Районный Дом культуры «Старт»	89,7	86,2	61,8	90,1	85,2	82,6	201
216	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Центр культуры и досуга «Москворецкий»	90,2	87,0	38,0	99,0	98,7	82,6	202
217	Библиотеки	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Монинская библиотека»	78,6	98,2	40,5	97,6	97,2	82,4	203
218	Парки	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Парк культуры и отдыха»	79,9	99,8	32,6	99,0	99,1	82,1	204

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
219	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Культурный центр «Усадьба Кривякино»	87,6	96,0	38,0	94,0	94,2	82,0	205
220	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычевская библиотека»	79,3	90,0	40,9	99,8	99,7	81,9	206
221	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУК «Культурно-досуговый центр Узуновское ГО Серебряные Пруды Московской области»	89,4	68,4	52,0	100,0	99,6	81,9	207
222	Парки	Городской округ Серпухов	МБУК «Парк культуры»	71,7	87,5	60,3	95,0	94,6	81,8	208
223	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лотошино	МУ «Лотошинский районный Дом культуры»	84,5	78,2	49,3	96,9	98,0	81,4	209

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
224	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Центр культуры «Акрихин»	93,1	86,5	36,5	97,1	92,4	81,1	210
225	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	МБУК Дворец культуры «Исток»	92,7	74,9	42,5	96,1	95,6	80,4	211
226	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Современник»	83,4	85,7	38,0	97,4	97,2	80,4	212
227	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Ерновский сельский дом культуры»	92,0	75,5	42,1	97,2	93,4	80,1	213
228	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Чулковский»	52,2	96,5	58,0	97,1	96,3	80,0	214

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
229	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУК «Культурно-досуговый центр Мочильское ГО Серебряные Пруды»	95,4	59,8	44,0	99,6	99,7	79,7	215
230	Концертные и прочие	Городской округ Истра	МУК «Центр русской песни «Ярило» ГО Истра Московской области	80,6	89,8	28,5	99,5	99,9	79,6	216
231	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Озёры	МУК «Центр культуры и досуга Бояркино»	91,5	63,5	46,0	100,0	97,2	79,6	217
232	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Культурно-досуговый центр «Дом офицеров»	84,1	93,2	30,7	95,7	94,2	79,6	218
233	Музеи	Одинцовский городской округ	МУ «Музей С.И. Танеева в Дюлькове»	90,4	79,1	29,2	99,2	99,1	79,4	219

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
234	Культурно-досуговое учреждение	Краснознаменск МО (ЗАТО)	МБУК и искусства «Дом офицеров» ГО Краснознаменск Московской области	40,0	50,0	100,0	99,9	100,0	78,0	220
235	Театры	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Маленький театр кукол»	84,9	69,1	36,3	99,9	99,5	77,9	221
236	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение «Спасская библиотека»	45,8	100,0	41,3	99,8	99,7	77,3	222
237	Парки	Городской округ Кашира	МАУК «Городской парк»	79,5	68,9	42,0	99,0	94,7	76,8	223
238	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Островецкий»	82,2	88,4	14,4	98,4	99,3	76,5	224

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
239	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лотошино	МУ культуры «Централизованная клубная система ГО Лотошино» Московской области»	75,8	69,1	37,2	98,9	98,7	75,9	225
240	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение культуры «Осташевская библиотека»	47,9	99,6	33,8	98,4	98,9	75,7	226
241	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Логиновская клубная система»	83,0	59,1	36,6	99,5	99,0	75,5	227
242	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Звёздный городок (ЗАТО)	МБУК «Дом космонавтов» ЗАТО ГО Звёздный городок Московской области	84,9	91,2	27,0	87,7	85,7	75,3	228
243	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение «Нелидовская библиотека»	44,3	80,0	47,1	99,9	99,8	74,2	229

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
244	Библиотеки	Волоколамский городской округ	МУК «Теряевская библиотека»	47,4	90,0	29,6	99,7	99,6	73,2	230
245	Парки	Наро-Фоминский городской округ	МБУК «Дирекция управления парками Наро-Фоминского ГО»	77,9	47,3	45,5	98,1	92,3	72,2	231
246	Парки	Городской округ Жуковский	Муниципальное автономное учреждение городского округа Жуковский «Парк культуры и отдыха»	67,0	49,0	34,3	99,3	99,3	69,8	232
247	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение культуры «Ярополецкая библиотека»	38,8	69,5	26,8	99,1	99,0	66,7	233

Таблица 2.2.2. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Библиотеки

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
1	Библиотеки	Городской округ Жуковский	МУК «Жуковская централизованная библиотечная система»	95,48	99,21	99,60	99,24	99,76	98,66	1
2	Библиотеки	Городской округ Протвино	МБУК «Централизованная библиотечная система г.Протвино»	98,16	99,10	86,00	99,74	99,71	96,54	2
3	Библиотеки	Городской округ Красноармейск	МБУК Централизованная библиотечная система ГО Красноармейск Московской области	96,93	100,00	85,57	99,61	99,98	96,42	3
4	Библиотеки	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Централизованная библиотечная система»	96,78	99,60	86,00	99,24	99,15	96,15	4
5	Библиотеки	Городской округ Пущино	МБУК «Центральная библиотека» ГО Пущино Московской области	97,91	99,34	84,42	99,07	99,17	95,98	5

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
6	Библиотеки	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Щёлковская центральная библиотека»	95,08	99,22	86,89	99,19	99,15	95,91	6
7	Библиотеки	Коломенский городской округ	МБУ «Коломенская городская централизованная библиотечная система»	82,96	99,51	98,06	99,22	99,42	95,83	7
8	Библиотеки	Городской округ Егорьевск	МУК «Центральная библиотека ГО Егорьевск»	98,37	99,91	77,25	99,78	99,9	95,04	8
9	Библиотеки	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Щёлковская городская библиотека»	96,80	99,80	79,50	99,35	99,52	94,99	9
10	Библиотеки	Городской округ Серебряные пруды	МУК «Централизованная библиотечная система ГО Серебряные Пруды»	99,78	99,70	76,04	99,62	99,29	94,89	10
11	Библиотеки	Городской округ Зарайск	МБУК «Централизованная библиотечная система ГО Зарайск»	92,72	99,47	85,19	97,98	98,79	94,83	11
12	Библиотеки	Городской округ Шатура	МБУК «Библиотечно-информационный центр	92,25	99,55	83,02	99,27	99,42	94,7	12

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
			ГО Шатура»							
13	Библиотеки	Городской округ Лотошино	Муниципальное казенное учреждение культуры «Лотошинская централизованная библиотечная система»	97,44	99,63	76,89	99,25	99,46	94,53	13
14	Библиотеки	Богородский городской округ	МУК «Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Богородского ГО»	93,97	99,92	78,00	99,84	99,92	94,33	14
15	Библиотеки	Городской округ Серпухов	МБУК «Серпуховская централизованная библиотечная система»	87,44	99,62	84,33	99,33	99,39	94,02	15
16	Библиотеки	Городской округ Электросталь	МУ «Централизованная библиотечная система»	99,86	99,55	67,79	99,70	99,47	93,27	16
17	Библиотеки	Городской округ Воскресенск	МУК «Воскресенская централизованная библиотечная система»	90,95	99,12	77,82	99,55	98,56	93,2	17
18	Библиотеки	Городской округ Балашиха	МБУК «Централизованная библиотечная система имени Андрея Бело-	90,49	99,70	77,18	98,97	98,82	93,03	18

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
			го»							
19	Библиотеки	Городской округ Ступино	МБУК «Централизованная библиотечная система» ГО Ступино	99,78	99,47	65,06	99,49	99,51	92,66	19
20	Библиотеки	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Луховицкая межпоселенческая библиотека имени поэта Ивана Игнатьевича Морозова»	98,36	99,57	62,49	99,84	99,68	91,99	20
21	Библиотеки	Городской округ Кашира	МБУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Кашира	92,03	98,19	68,60	99,13	99,15	91,42	21
22	Библиотеки	Городской округ Рошаль	МБУК ГО Рошаль «Рошальская городская библиотека»	98,09	98,69	62,07	99,06	98,63	91,31	22
23	Библиотеки	Орехово-Зуевский городской округ	МУК «Орехово-Зуевская городская централизованная библиотечная система»	86,48	99,93	65,42	99,27	99,91	90,2	23

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
24	Библиотеки	Городской округ Шатура	МБУК «Шатурская Центральная библиотека»	93,65	99,68	57,31	99,34	99,77	89,95	24
25	Библиотеки	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Централизованная библиотечная система»	88,91	99,81	61,46	99,78	99,77	89,95	25
26	Библиотеки	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Городская центральная библиотека»	95,40	99,88	53,68	99,72	99,77	89,69	26
27	Библиотеки	Раменский городской округ	МУК «Раменская межпоселенческая библиотека»	88,9	99,5	61,4	99,1	99,0	89,6	27
28	Библиотеки	Городской округ Лосино-Петровский	МБУ «Лосино-Петровская городская библиотека»	96,98	99,95	50,00	99,74	99,84	89,3	28
29	Библиотеки	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Централизованная библиотечная система Фряново»	90,88	99,59	48,43	99,70	99,9	87,7	29
30	Библиотеки	Городской округ	МБУК «Солнечногор-	77,98	89,86	68,65	99,42	99,73	87,13	30

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
		руг Солнечногорск	ская межпоселенческая районная библиотека»							
31	Библиотеки	Городской округ Серпухов	МУК «Территориальная централизованная библиотечная система» ГО Серпухов	94,63	97,83	44,77	97,74	97,24	86,44	31
32	Библиотеки	Городской округ Бронницы	МУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Бронницы	90,71	99,67	43,12	99,34	99,37	86,44	31
33	Библиотеки	Городской округ Черноголовка	МУ «Городская Черноголовская Муниципальная Библиотека»	82,00	99,77	47,91	99,69	99,48	85,77	32
34	Библиотеки	Городской округ Электрогорск	МУК «Центральная библиотека ГО Электрогорск Московской области»	81,40	98,13	42,30	97,96	96,86	83,33	33
35	Библиотеки	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Монинская библиотека»	78,56	98,18	40,50	97,60	97,24	82,42	34
36	Библиотеки	Волоколамский	Муниципальное казен-	79,31	90,00	40,91	99,76	99,66	81,93	35

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
		городской округ	ное учреждение культуры «Сычевская библиотека»							
37	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение «Спасская библиотека»	45,75	100,00	41,25	99,79	99,7	77,3	36
38	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение культуры «Осташевская библиотека»	47,85	99,60	33,76	98,41	98,88	75,7	37
39	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение «Нелидовская библиотека»	44,30	80,00	47,08	99,86	99,82	74,21	38
40	Библиотеки	Волоколамский городской округ	МУК «Теряевская библиотека»	47,38	90,00	29,56	99,66	99,62	73,24	39
41	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение культуры	38,84	69,54	26,79	99,10	98,99	66,65	40

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
		руг	ры «Ярополецкая библиотека»							

Таблица 2.2.3. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Музеи

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
1	Музеи	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Картинная галерея»	95,22	99,80	71,18	99,78	99,62	93,12	1
2	Музеи	Городской округ Серебряные пруды	МУ «Мемориальный Дом-музей дважды Героя Советского Союза	93,74	99,92	71,50	99,85	99,85	92,97	2

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
			Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова» ГО Серебряные Пруды Московской области							
3	Музеи	Городской округ Реутов	МУК «Музейно-выставочный центр»	99,89	99,87	66,00	99,45	99,66	92,97	2
4	Музеи	Городской округ Лобня	МБУ «Музей истории города Лобня»	92,17	99,62	64,00	99,35	99,43	90,91	3
5	Музеи	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Историко-краеведческий музей»	96,76	99,67	46,00	99,36	99,47	88,25	4
6	Музеи	Городской округ Балашиха	МБУК «Краеведческий музей города Железнодорожного»	96,71	99,77	41,27	99,68	99,45	87,38	5
7	Музеи	Городской округ Лобня	МБУ «Художественная галерея»	87,06	98,57	52,00	97,82	98,86	86,86	6
8	Музеи	Городской округ Шатура	МБУК «Шатурский краеведческий музей»	89,50	99,92	40,80	99,87	99,92	86	7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
9	Музеи	Богородский городской округ	МУК «Ногинский музейно-выставочный центр»	89,34	79,77	58,52	99,75	99,67	85,41	8
10	Музеи	Орехово-Зуевский городской округ	МБУК «Степановский краеведческий музей» Орехово-Зуевского ГО Московской области	78,08	99,64	43,32	99,65	99,95	84,13	9
11	Музеи	Орехово-Зуевский городской округ	МБУК «Ликино-Дулевский краеведческий музей» Орехово-Зуевского ГО	83,58	99,52	38,00	99,51	99,36	83,99	10
12	Музеи	Городской округ Красноармейск	МБУК Картинная галерея ГО Красноармейск Московской области	81,84	69,70	68,00	99,25	99,6	83,68	11
13	Музеи	Одинцовский городской округ	МУ «Музей С.И. Танеева в Дюлькове»	90,43	79,05	29,21	99,16	99,12	79,39	12

Таблица 2.2.4. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Парки

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
1	Парки	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск "Парки Солнечногорья"	96,63	99,83	61,84	99,23	99,88	91,48	1
2	Парки	Городской округ Красногорск	МАУК ГО Красногорск «Парки Красногорска»	89,06	98,47	72,38	97,43	98,11	91,09	2
3	Парки	Богородский городской округ	МАУ «Объединенная дирекция парков Богородского ГО Московской области»	97,00	97,98	57,85	96,20	96,41	89,09	3
4	Парки	Городской округ Ступино	МБУК «Парки культуры и отдыха» ГО Ступино	92,23	98,94	50,37	99,27	98,29	87,82	4
5	Парки	Городской округ Балашиха	МАУК ГО Балашиха «Объединенная дирекция парков»	82,99	88,35	68,95	98,11	98,77	87,43	5

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
6	Парки	Городской округ Шатура	МБУК «Городской парк культуры и отдыха им. Гагарина»	80,89	87,52	62,70	97,16	97,09	85,07	6
7	Парки	Городской округ Серебряные пруды	МАУ «Парк культуры и отдыха ГО Серебряные Пруды «Серебряный»	66,52	90,00	64,00	99,24	99,06	83,76	7
8	Парки	Раменский городской округ	МАУ «Раменский городской парк культуры и отдыха»	80,4	86,0	57,6	97,3	96,3	83,5	8
9	Парки	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Парк культуры и отдыха»	79,90	99,84	32,60	98,97	99,1	82,08	9
10	Парки	Городской округ Серпухов	МБУК «Парк культуры»	71,68	87,50	60,27	95,03	94,59	81,81	10
11	Парки	Городской округ Кашира	МАУК «Городской парк»	79,52	68,89	42,00	99,00	94,72	76,83	11

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
12	Парки	Наро-Фоминский городской округ	МБУК «Дирекция управления парками Наро-Фоминского ГО»	77,89	47,27	45,45	98,13	92,3	72,2	12
13	Парки	Городской округ Жуковский	Муниципальное автономное учреждение городского округа Жуковский «Парк культуры и отдыха»	67,01	49,02	34,25	99,27	99,27	69,76	13

Таблица 2.2.5. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Театры

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
1	Театры	Городской округ Щёлково	МАУК ГО Щёлково «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр»	88,13	99,52	91,30	99,01	99,19	95,43	1
2	Театры	Сергиево-Посадский городской округ	МУК «Сергиево-Посадский драматический театр-студия «Театральный ковчег»	93,91	99,81	79,90	99,90	99,77	94,66	2
3	Театры	Дмитровский городской округ	МБУ Дмитровский драматический театр «Большое Гнездо»	95,60	99,26	64,71	99,63	99,57	91,75	3
4	Театры	Городской округ Люберцы	МУК Театр кукол «Радуга»	89,00	99,76	61,75	99,71	99,74	89,99	4
5	Театры	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Маленький театр кукол»	84,89	69,05	36,28	99,89	99,52	77,93	5

Таблица 2.2.6. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Концертные и прочие учреждения

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
1	Концертные и прочие	Коломенский городской округ	МБУК «Коломенская филармония»	99,81	99,84	77,16	99,63	99,6	95,21	1
2	Концертные и прочие	Городской округ Ступино	МАУК «Ступинская филармония» ГО Ступино	92,10	99,10	61,31	98,95	98,75	90,04	2
3	Концертные и прочие	Богородский городской округ	МУК «Ногинский Эстрадно-духовой оркестр»	83,50	99,87	37,06	99,84	99,78	84,01	3
4	Концертные и прочие	Городской округ Истра	МУК «Центр русской песни «Ярило» ГО Истра Московской области	80,55	89,82	28,50	99,48	99,86	79,64	4

Таблица 2.2.7. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Культурно-досуговые учреждения

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
1	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Культурный центр «Дом Озерова»	99,7	99,8	97,8	99,1	99,7	99,2	1
2	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Центр досуга и культуры «Черкизово»	99,9	99,6	93,1	99,5	99,7	98,4	2
3	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Дворец культуры «Тепловозостроитель»	99,8	99,7	92,9	99,5	99,7	98,3	3
4	Культурно-досуговое учреждение	Орехово-Зуевский городской округ	МУК Центр культуры и досуга «Мечта»	99,3	98,8	97,2	97,5	98,3	98,2	4
5	Культурно-досуговое учреждение	Одинцовский городской округ	МАУК, физической культуры и спорта Одинцовского ГО Московской области «Комплексный молодежный центр «Дом молодежи»	92,3	99,8	99,4	99,3	99,6	98,1	5

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
6	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Культурно - досуговый центр «Подмосковные вечера»	99,9	99,5	90,8	99,7	99,6	97,9	6
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Рошаль	МБУК ГО Рошаль «Дом культуры им. А.А. Косякова»	97,9	100,0	92,6	99,5	98,3	97,7	7
8	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МАУК ГО Щёлково «Центральный Дворец культуры»	96,3	99,1	92,5	99,5	99,0	97,3	8
9	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Мамонтовский сельский Дом культуры»	98,7	98,5	94,0	98,7	96,1	97,2	9

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
10	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Пущино	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития «Вертикаль» ГО Пущино Московской области	97,5	98,6	93,7	98,1	98,1	97,2	10
11	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУ «Центральный Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»	93,9	99,7	91,9	98,6	99,7	96,8	11
12	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение ГО Солнечногорск «Поваровский культурный центр»	95,4	99,9	89,8	98,8	99,8	96,7	12

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
13	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»	99,7	99,0	86,0	98,8	99,1	96,5	13
14	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Сатурн»	96,1	97,5	91,6	98,5	98,8	96,5	14
15	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МАУК ГО Щёлково «Дворец культуры им. В.П. Чкалова»	96,6	99,7	85,1	99,7	100,0	96,2	15
16	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Дворец культуры «Цементник»	98,4	98,9	85,1	98,9	99,1	96,1	16
17	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»	98,5	98,9	84,6	98,6	99,1	96,0	17
18	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Жуковский	МУК «Дворец культуры»	96,7	99,5	82,9	99,2	99,4	95,6	18

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
19	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Культурно-досуговый центр пос. Новый»	92,3	99,3	88,0	98,9	99,1	95,5	19
20	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУ ГО Солнечногорск «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	95,4	99,9	83,1	99,2	99,9	95,5	20
21	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Школа ремесел»	97,7	98,5	83,3	98,4	98,8	95,4	21
22	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Дворец культуры «Цементник»	99,9	99,7	77,4	99,9	99,8	95,3	22
23	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Рассвет»	95,5	100,0	81,1	100,0	100,0	95,3	23

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
24	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Организационно-просветительский центр культуры»	98,3	99,9	78,7	99,5	99,7	95,2	24
25	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красноармейск	МАУК Дом культуры им. В.И.Ленина ГО Красноармейск Московской области	91,9	98,9	85,9	99,2	99,1	95,0	25
26	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Районный Дом культуры им. Нариманова» Шатурского муниципального района Московской области	98,3	99,8	77,9	99,6	99,4	95,0	26
27	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Сельский Дом культуры «Центральный»	98,4	99,6	77,1	99,5	99,8	94,9	27

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
28	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Досуговый центр «Солнышко»	100,0	99,9	75,3	99,4	99,5	94,8	28
29	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красногорск	МАУК «Красногорский культурно-досуговый комплекс «Подмосковье»	90,0	96,6	92,1	97,8	97,5	94,8	29
30	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МАУК ГО Балашиха «Центр искусств и ремесел»	95,8	99,9	77,5	99,9	99,7	94,6	30
31	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Дворец культуры им. В.Н. Леонова»	92,1	99,2	82,6	99,3	99,3	94,5	31
32	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МАУК Дом культуры «Чайка»	88,7	98,4	86,0	99,6	99,6	94,5	32

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
33	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Шувойский культурно-досуговый центр»	99,9	100,0	71,8	99,7	99,9	94,2	33
34	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Центр досуга «Победа» города Зарайска	99,6	97,9	78,2	98,6	96,7	94,2	34
35	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУ ГО Солнечногорск «Центр культурного и спортивного развития»	93,9	100,0	77,8	99,7	99,7	94,2	35
36	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Кашира	МБУК «Дом культуры Ожерелье»	96,8	99,8	75,9	99,4	99,0	94,2	36
37	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	МБУК клубного типа «Русь»	86,1	99,7	85,2	99,2	99,3	93,9	37

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
38	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Смирновский культурно-досуговый центр»	92,1	98,6	84,8	96,6	97,5	93,9	37
39	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУК «Культурно-досуговый центр Успенское ГО Серебряные Пруды Московской области»	95,5	99,9	74,0	99,8	99,9	93,8	38
40	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК Дом культуры «Саввино»	96,5	98,9	74,2	99,6	99,4	93,7	39
41	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дворец культуры «Победа»	96,5	97,9	75,5	99,5	99,1	93,7	40
42	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК Центр культуры и досуга «Пегас»	98,3	99,7	71,7	99,5	99,4	93,7	41

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
43	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Центр культуры и досуга «Гребнево»	98,7	99,4	71,7	99,0	99,4	93,7	41
44	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Электросталь	МУ «Культурный центр имени Н.П.Васильева»	95,0	98,1	76,9	99,0	99,2	93,7	42
45	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Большедворский»	98,4	98,7	72,0	99,4	99,3	93,6	43
46	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Коробовский Дом культуры»	99,7	99,9	68,4	99,6	99,8	93,5	44
47	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	МБУК «Созвездие»	94,9	97,9	76,2	99,0	99,3	93,5	45

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
48	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Озёры	МУК «Городской центр культуры и досуга»	96,8	99,6	71,8	99,4	99,6	93,4	46
49	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Дворец культуры имени Г.Конины»	96,9	97,5	78,0	96,2	98,4	93,4	47
50	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дворец культуры им. Воровского	94,7	98,5	77,2	97,4	98,7	93,3	48
51	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красногорск	МАУК «Культурно-выставочный комплекс «Знаменское-Губайлово»	94,4	99,3	75,0	99,0	98,5	93,3	49

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
52	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Городской центр народного творчества и досуга «Лепсе»	95,0	98,8	72,9	99,0	99,5	93,0	50
53	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Радуга»	96,5	99,1	70,4	99,5	99,4	93,0	51
54	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Реутов	МУ «Молодёжный культурно-досуговый центр»	95,5	98,1	75,7	97,3	97,5	92,8	52
55	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Медвежье-Озёрская централизованная клубная система»	97,4	94,4	78,1	96,8	97,2	92,8	53
56	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Дворец культуры «Химик»	88,9	98,3	78,0	98,9	99,0	92,6	54

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
57	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Дом культуры «Красный Электрик»	89,1	99,1	78,0	97,4	98,8	92,5	55
58	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Центр досуга и культуры «Акатьево»	99,9	99,7	63,8	99,1	99,7	92,4	56
59	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Районный Дом культуры»	93,7	99,5	70,5	99,0	99,4	92,4	56
60	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение ГО Солнечногорск «Дом культуры Лунево»	94,0	99,6	68,8	99,1	99,7	92,2	57
61	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Дом культуры «Испытатель»	92,4	99,7	69,1	99,3	99,7	92,1	58
62	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Электросталь	МУ «Центр культуры «Досуг»	99,1	96,7	68,5	98,0	98,1	92,1	59

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
63	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Дворец культуры «Юбилейный»	94,6	98,3	70,5	98,4	98,1	92,0	60
64	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	МБУ «Центр по культуре и делам молодежи «Импульс»	92,4	99,7	68,3	99,5	99,4	91,8	61
65	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Электрогорск	МУК «Дом культуры»	88,2	99,0	75,8	97,5	98,5	91,8	62
66	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Петровский Дом культуры»	95,5	100,0	63,6	99,7	99,8	91,7	63
67	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красноармейск	МАУК городской Дворец культуры ГО Красноармейск Московской области	89,3	99,6	71,6	98,0	99,7	91,6	64

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
68	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение ГО Солнечногорск «Содружество домов культуры»	99,9	99,9	57,0	99,6	99,8	91,3	65
69	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Черустинский Дом культуры»	95,4	99,6	62,4	99,4	99,4	91,2	66
70	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Сельский Дом культуры «Ямкино»	96,8	98,8	62,6	98,8	98,7	91,1	67
71	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МАУК ГО Солнечногорск «Андреевка»	94,0	100,0	62,2	99,6	99,8	91,1	68
72	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Городской культурно-досуговый центр»	93,9	99,8	61,3	99,9	99,8	90,9	69

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
73	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Белоомутский центр культуры «Заречье»	92,8	99,5	63,3	99,3	99,8	90,9	70
74	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Туголесский Дом культуры»	97,0	98,9	60,0	99,3	99,4	90,9	71
75	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Буньковский сельский культурно-спортивный комплекс»	99,9	99,6	56,0	99,4	99,6	90,9	72
76	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Рубин»	92,4	100,0	62,4	99,9	99,7	90,9	73

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
77	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Молзинский сельский Дом культуры»	87,8	99,2	70,0	98,5	98,7	90,8	74
78	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУ ГО Луховицы Московской области «Дединовский культурный центр»	91,9	99,8	62,9	99,8	99,5	90,8	75
79	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК и спорта ГО Солнечногорск Культурно-спортивный центр «Истра»	94,0	89,9	70,0	100,0	99,9	90,8	76
80	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр Софьинский	99,2	98,9	56,8	99,5	99,1	90,7	77
81	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Рыболовский»	90,9	99,5	64,4	99,6	99,1	90,7	78

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
82	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Константиновский»	84,2	99,7	71,0	99,2	99,1	90,7	79
83	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Октябрь»	93,9	99,5	62,3	98,3	98,7	90,6	80
84	Культурно-досуговое учреждение	Орехово-Зуевский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Зимний театр»	84,0	99,8	74,5	95,6	98,8	90,5	81
85	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лосино-Петровский	МБУ Дом культуры «Созвездие» ГО Лосино-Петровский	93,4	92,1	72,5	98,8	95,4	90,4	82
86	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	МАУК «Дворец культуры «Россия»	86,9	97,0	70,7	97,6	98,7	90,2	83

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
87	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Культурно-досуговый центр «КВАНТ»	99,8	98,9	54,7	98,5	98,9	90,2	84
88	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Северянка»	87,6	99,3	64,9	99,4	99,0	90,0	84
89	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Дом культуры п. ЦУС «Мир»	100,0	100,0	50,4	99,9	99,9	90,0	85
90	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Евсеевский»	93,5	99,4	57,5	100,0	99,6	90,0	86

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
91	Культурно-досуговое учреждение	Одинцовский городской округ	МАУК Культурно-досуговый центр молодежи «Новое поколение»	96,6	86,3	74,0	96,8	96,3	90,0	86
92	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Заря»	99,3	100,0	51,4	99,5	99,8	90,0	87
93	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Филимоновский»	92,6	99,9	58,0	99,6	99,8	90,0	88
94	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Чулковский сельский дом культуры»	87,1	99,3	65,9	98,6	99,1	90,0	89

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
95	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лосино-Петровский	МБУ «Биокомбинатовская централизованная клубная система» ГО Лосино-Петровский	85,9	98,0	70,8	98,1	97,1	90,0	90
96	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Центр культуры и искусств»	99,9	99,8	49,5	100,0	100,0	89,8	91
97	Культурно-досуговое учреждение	Талдомский городской округ	МБУ «Темповский дом культуры» Талдомского ГО Московской области	92,4	99,9	57,6	99,3	99,8	89,8	92
98	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Дементьевский»	93,3	99,5	57,5	99,1	99,5	89,8	93
99	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Осаново-Дубовский Дом культуры»	97,0	99,4	54,0	99,2	99,2	89,8	94

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
100	Культурно-досуговое учреждение	Одинцовский городской округ	МАУ «Центр культуры и творчества – Кубинка»	95,7	96,1	60,2	98,5	97,8	89,7	95
101	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Головачевский центр культуры «Созвездие»	84,7	99,2	65,0	99,7	99,5	89,6	96
102	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Ступино	МБУК «Культурно-творческий центр» ГО Ступино	89,3	99,6	59,6	99,4	99,5	89,5	97
103	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Кервский Дом культуры»	94,0	97,6	56,0	99,4	99,7	89,3	98

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
104	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Алферовская клубная система»	95,0	99,5	52,0	100,0	99,4	89,2	98
105	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Газопроводская централизованная система культуры «Семицвет»	92,5	99,7	54,0	99,3	99,3	89,0	99
106	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Пышлицкий Дом культуры»	99,5	98,7	50,3	98,3	97,7	88,9	100
107	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Вялковский»	93,6	96,4	57,7	99,2	97,4	88,9	101
108	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Централизованная клубная система «Фряново»	99,1	98,8	50,7	98,5	97,2	88,9	102

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
109	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дворец культуры «Павлово-Покровский»	88,5	98,6	59,4	98,6	99,1	88,8	103
110	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Дом культуры пос. Воровского»	89,5	98,7	57,3	99,3	99,2	88,8	104
111	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК Дом культуры «Восход»	86,9	96,5	66,1	97,4	97,0	88,7	104
112	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУ «Культурный центр «Обухово»	97,7	96,8	59,0	95,7	94,3	88,7	105

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
113	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	МБУ «Культурно-досуговое объединение»	99,4	98,6	47,8	98,6	99,1	88,7	106
114	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Центр досуга и культуры «Пирочи»	99,3	98,0	48,9	98,6	98,6	88,7	107
115	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУ ГО Луховицы Московской области «Астаповская централизованная система культуры «Гармония»	85,8	98,5	60,9	99,8	98,5	88,7	108
116	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Кашира	МАУК «Центр культурных инициатив» ГО Кашира»	86,3	98,8	57,5	99,5	99,5	88,3	109

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
117	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Дом культуры «Гармония»	90,1	95,9	60,3	98,0	96,8	88,2	110
118	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУ «Дудинский сельский Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»	97,0	70,0	74,0	100,0	100,0	88,2	111
119	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Гжельский»	92,7	98,7	50,9	99,7	98,8	88,2	112
120	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Ступино	МБУК «Дворец культуры» ГО Ступино	96,8	99,7	44,9	99,3	99,6	88,1	113
121	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской	93,9	99,0	50,0	97,9	99,0	87,9	114

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
		сад	области «Рахмановская клубная система»							
122	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Мишеронский Дом культуры»	90,5	99,3	51,2	98,8	99,0	87,8	115
123	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Огудневская централизованная клубная система»	77,8	97,9	66,0	98,7	97,6	87,6	116
124	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Радовицкий Дом культур»	96,8	99,4	42,7	99,4	99,6	87,6	117
125	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Юровский»	97,7	99,3	42,0	99,5	99,5	87,6	118

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
126	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Кузьяевский»	92,8	99,6	46,8	99,3	99,2	87,5	119
127	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МАУ ГО Солнечногорск КДЦ Метролог	90,9	89,6	59,5	97,9	99,4	87,5	120
128	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Воскресенский координационно-методический центр культуры и творчества «Истоки»	92,3	99,3	47,2	99,4	99,0	87,4	121
129	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУ ГО Щёлково «Загорянский Дом Культуры»	96,4	95,9	46,5	99,4	98,6	87,4	122
130	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Берёзка»	92,4	99,8	44,0	100,0	100,0	87,2	123

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
131	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Литвиновская централизованная клубная система»	84,7	99,0	55,1	98,6	98,8	87,2	124
132	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Центр досуга и народного творчества «Родник»	94,1	98,2	46,0	99,1	98,0	87,1	125
133	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Михалевский культурно-досуговый центр»	89,1	99,4	48,5	98,9	98,9	87,0	126
134	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Кузнецовская клубная система»	88,6	98,4	48,5	99,4	99,8	86,9	127

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
135	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Гжелка»	91,4	99,7	44,0	99,6	100,0	86,9	128
136	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	МУ Серпуховского района «Культурно-творческий центр»	99,9	99,9	36,0	99,5	99,3	86,9	129
137	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Лель»	70,9	99,5	65,5	99,5	99,2	86,9	130
138	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МАУ «Центр культуры, спорта и работы с молодежью «Радость»	97,6	98,6	40,0	99,1	98,7	86,8	131

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
139	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Центр Культуры и Досуга «Красная Пойма»	90,0	100,0	44,0	99,6	100,0	86,7	132
140	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	МБУК клубного типа «Культурно-творческий центр «Дружба»	83,8	97,0	57,1	96,7	98,7	86,7	133
141	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дворец культуры им. А. С. Потапова»	96,2	97,4	38,0	97,7	98,2	85,5	134
142	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	Автономное муниципальное учреждение городского поселения Хорлово «Культурно-просветительно-спортивный центр Родник»	87,1	99,6	41,0	99,8	99,4	85,4	135

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
143	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Культурно - досуговый центр «Заря»	95,2	96,1	39,6	98,3	97,4	85,3	136
144	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дворец культуры «Родники»	97,3	86,2	49,5	96,7	96,8	85,3	137
145	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Денежниковский»	89,4	99,4	37,4	99,9	99,7	85,2	138
146	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Бакшеевский Дом культуры»	91,0	100,0	35,8	99,2	99,4	85,1	139
147	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Быково»	86,9	89,6	48,9	99,4	99,1	84,8	140

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
148	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Мендюкинский сельский дом культуры»	86,1	96,3	48,6	96,7	96,1	84,8	141
149	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Черноголовка	МУК Культурно-досуговый центр «ГАММА»	95,2	95,4	36,0	98,8	97,0	84,5	142
150	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Шатурторфский Дом культуры имени Радченко»	89,4	98,4	36,6	97,7	99,4	84,3	143
151	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Дом культуры поселка Зарайский»	91,8	96,9	35,0	98,6	98,2	84,1	144
152	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Верейский»	88,0	88,4	44,0	99,8	99,7	84,0	145
153	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Озёры	МУК «Центр культуры и досуга Клишино»	88,7	86,5	44,0	97,8	98,8	83,2	146

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
154	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МАУК ГО Луховицы Московской области «Районный Дом культуры «Старт»	89,7	86,2	61,8	90,1	85,2	82,6	147
155	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Центр культуры и досуга «Москворецкий»	90,2	87,0	38,0	99,0	98,7	82,6	148
156	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Культурный центр «Усадьба Кривякино»	87,6	96,0	38,0	94,0	94,2	82,0	149
157	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУК «Культурно-досуговый центр Узунское ГО Серебряные Пруды Московской области»	89,4	68,4	52,0	100,0	99,6	81,9	150
158	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лотошино	МУ «Лотошинский районный Дом культуры»	84,5	78,2	49,3	96,9	98,0	81,4	151

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
159	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Центр культуры «Акрихин»	93,1	86,5	36,5	97,1	92,4	81,1	152
160	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	МБУК Дворец культуры «Исток»	92,7	74,9	42,5	96,1	95,6	80,4	153
161	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Современник»	83,4	85,7	38,0	97,4	97,2	80,4	154
162	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Ерновский сельский дом культуры»	92,0	75,5	42,1	97,2	93,4	80,1	155
163	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Чулковский»	52,2	96,5	58,0	97,1	96,3	80,0	156
164	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУК «Культурно-досуговый центр Мочильское ГО Серебряные Пруды»	95,4	59,8	44,0	99,6	99,7	79,7	157

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
165	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Озёры	МУК «Центр культуры и досуга Бояркино»	91,5	63,5	46,0	100,0	97,2	79,6	158
166	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Культурно-досуговый центр «Дом офицеров»	84,1	93,2	30,7	95,7	94,2	79,6	159
167	Культурно-досуговое учреждение	Краснознаменск МО (ЗАТО)	МБУК и искусства «Дом офицеров» ГО Краснознаменск Московской области	40,0	50,0	100,0	99,9	100,0	78,0	160
168	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Островецкий»	82,2	88,4	14,4	98,4	99,3	76,5	161

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
169	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лотошино	МУ культуры «Централизованная клубная система ГО Лотошино» Московской области»	75,8	69,1	37,2	98,9	98,7	75,9	162
170	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Логиновская клубная система»	83,0	59,1	36,6	99,5	99,0	75,5	163
171	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Звёздный городок (ЗАТО)	МБУК «Дом космонавтов» ЗАТО ГО Звёздный городок Московской области	84,9	91,2	27,0	87,7	85,7	75,3	164

Таблица 2.2.8. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Богородский городской округ

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Мамонтовский сельский Дом культуры»	98,73	98,54	94	98,7	96,14	97,22
2	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»	99,69	98,97	86	98,79	99,14	96,52
3	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Сельский Дом культуры «Центральный»	98,38	99,55	77,13	99,52	99,82	94,88
4	Библиотеки	Богородский городской округ	МУК «Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Богородского ГО»	93,97	99,92	78	99,84	99,92	94,33
5	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Дом культуры «Красный Электрик»	89,14	99,12	78	97,39	98,83	92,5
6	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Районный Дом культуры»	93,7	99,53	70,45	99,04	99,39	92,42

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

	реждение								
7	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Сельский Дом культуры «Ямкино»	96,83	98,8	62,57	98,78	98,72	91,14
8	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Буньковский сельский культурно-спортивный комплекс»	99,91	99,58	56	99,36	99,64	90,9
9	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МУК «Молзинский сельский Дом культуры»	87,77	99,15	70	98,51	98,69	90,82
10	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Культурно-досуговый центр «КВАНТ»	99,78	98,92	54,67	98,53	98,87	90,15
11	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Центр культуры и искусств»	99,9	99,76	49,54	100	99,95	89,83
12	Парки	Богородский городской округ	МАУ «Объединенная дирекция парков Богородского ГО Московской области»	97	97,98	57,85	96,2	96,41	89,09
13	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Дом культуры пос. Воровского»	89,5	98,69	57,27	99,3	99,16	88,78
14	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУ «Культурный центр «Обухово»	97,72	96,81	58,97	95,73	94,27	88,7
15	Музеи	Богородский городской округ	МУК «Ногинский музейно-выставочный центр»	89,34	79,77	58,52	99,75	99,67	85,41

16	Концертные и прочие	Богородский городской округ	МУК «Ногинский Эстрадно-духовой оркестр»	83,5	99,87	37,06	99,84	99,78	84,01
17	Культурно-досуговое учреждение	Богородский городской округ	МБУК «Центр культуры «Акрихин»	93,05	86,53	36,5	97,11	92,44	81,13

Таблица 2.2.9. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Волоколамский городской округ

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности услугами оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычевская библиотека»	79,31	90	40,91	99,76	99,66	81,93

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

2	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение «Спасская библиотека»	45,75	100	41,25	99,79	99,7	77,3
3	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение культуры «Осташевская библиотека»	47,85	99,6	33,76	98,41	98,88	75,7
4	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение «Нелидовская библиотека»	44,3	80	47,08	99,86	99,82	74,21
5	Библиотеки	Волоколамский городской округ	МУК «Геряевская библиотека»	47,38	90	29,56	99,66	99,62	73,24
6	Библиотеки	Волоколамский городской округ	Муниципальное казенное учреждение культуры «Ярополецкая библиотека»	38,84	69,54	26,79	99,1	98,99	66,65

Таблица 2.2.10. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Балашиха

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждениям культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Культурно - досуговый центр «Подмосковные вечера»	99,93	99,45	90,79	99,71	99,56	97,89
2	Библиотеки	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Централизованная библиотечная система»	96,78	99,6	86	99,24	99,15	96,15
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Рассвет»	95,5	100	81,09	100	99,96	95,31
4	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Досуговый центр «Солнышко»	99,98	99,89	75,25	99,42	99,46	94,8
5	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МАУК ГО Балашиха «Центр искусств и ремесел»	95,75	99,92	77,5	99,87	99,74	94,56

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

6	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МАУК Дом культуры «Чайка»	88,73	98,44	86	99,6	99,56	94,47
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК Дом культуры «Саввино»	96,51	98,87	74,15	99,61	99,42	93,71
8	Музеи	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Картинная галерея»	95,22	99,8	71,18	99,78	99,62	93,12
9	Библиотеки	Городской округ Балашиха	МБУК «Централизованная библиотечная система имени Андрея Белого»	90,49	99,7	77,18	98,97	98,82	93,03
10	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Радуга»	96,52	99,14	70,44	99,54	99,35	93
11	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК Дом культуры «Восход»	86,85	96,47	66,05	97,37	96,95	88,74
12	Музеи	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Историко-краеведческий музей»	96,76	99,67	46	99,36	99,47	88,25
13	Парки	Городской округ Балашиха	МАУК ГО Балашиха «Объединенная дирекция парков»	82,99	88,35	68,95	98,11	98,77	87,43
14	Музеи	Городской округ Балашиха	МБУК «Краеведческий музей города Железнодорожного»	96,71	99,77	41,27	99,68	99,45	87,38

15	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Культурно - досуговый центр «Заря»	95,2	96,11	39,61	98,31	97,42	85,33
16	Театры	Городской округ Балашиха	МБУК ГО Балашиха «Маленький театр кукол»	84,89	69,05	36,28	99,89	99,52	77,93

Таблица 2.2.11. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Воскресенск

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Дворец культуры «Цементник»	98,35	98,88	85,06	98,85	99,14	96,06
2	Библиотеки	Городской округ Воскресенск	МУК «Воскресенская централизованная библиотечная система»	90,95	99,12	77,82	99,55	98,56	93,2
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Дворец культуры «Химик»	88,91	98,29	78,00	98,93	98,98	92,62
4	Культурно-	Городской округ Вос-	МУ «Дворец культуры «Юби-	94,55	98,29	70,50	98,38	98,08	91,96

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
	досуговое учреждение	кресенск	лейный»						
5	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Дом культуры «Гармония»	90,14	95,89	60,25	98,02	96,83	88,23
6	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Воскресенский координационно-методический центр культуры и творчества «Истоки»	92,29	99,26	47,17	99,38	99	87,42
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МАУ «Центр культуры, спорта и работы с молодежью «Радость»	97,62	98,56	40,00	99,13	98,67	86,8
8	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	Автономное муниципальное учреждение городского поселения Хорлово «Культурно-просветительно-спортивный центр Родник»	87,14	99,64	40,97	99,75	99,41	85,38
9	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Воскресенск	МУ «Центр культуры и досуга «Москворецкий»	90,21	87,00	38,00	98,98	98,67	82,57
10	Культурно-	Городской округ Вос-	МУ «Культурный центр	87,61	96,03	38,00	93,95	94,24	81,97

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
	досуговое учреждение	кресенск	«Усадьба Кривякино»						

Таблица 2.2.12. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Егорьевск

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Культурно-досуговый центр пос. Новый»	92,32	99,33	88,00	98,86	99,13	95,53

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
2	Библиотеки	Городской округ Егорьевск	МУК «Центральная библиотека ГО Егорьевск»	98,37	99,91	77,25	99,78	99,9	95,04
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Шувойский культурно-досуговый центр»	99,90	100,00	71,78	99,65	99,85	94,24
4	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК Центр культуры и досуга «Пегас»	98,32	99,65	71,68	99,51	99,35	93,7
5	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Дворец культуры имени Г.Конины»	96,86	97,51	78,00	96,18	98,39	93,39
6	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Центр досуга и народного творчества «Родник»	94,05	98,21	46,00	99,14	98,02	87,08
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Егорьевск	МУК «Михалевский культурно-досуговый центр»	89,09	99,36	48,48	98,92	98,89	86,95

Таблица 2.2.13. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Жуковский

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Библиотеки	Городской округ Жуковский	МУК «Жуковская централизованная библиотечная система»	95,48	99,21	99,60	99,24	99,76	98,66
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Жуковский	МУК «Дворец культуры»	96,70	99,51	82,90	99,23	99,43	95,55
3	Парки	Городской округ Жуковский	Муниципальное автономное учреждение городского округа Жуковский «Парк культуры и отдыха»	67,01	49,02	34,25	99,27	99,27	69,76

Таблица 2.2.14. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Зарайск

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Библиотеки	Городской округ Зарайск	МБУК «Централизованная библиотечная система ГО Зарайск»	92,72	99,47	85,19	97,98	98,79	94,83
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Дворец культуры им. В.Н. Леонова»	92,12	99,16	82,64	99,33	99,27	94,5
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Центр досуга «Победа» города Зарайска	99,56	97,92	78,24	98,61	96,72	94,21
4	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Чулковский сельский дом культуры»	87,06	99,27	65,86	98,62	99,11	89,98
5	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Мендюкинский сельский дом культуры»	86,08	96,30	48,64	96,66	96,08	84,75
6	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Дом культуры поселка Зарайский»	91,84	96,93	35,00	98,57	98,23	84,11
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Зарайск	МБУ «Ерновский сельский дом культуры»	92,02	75,49	42,13	97,22	93,41	80,05

Таблица 2.2.15. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Кашира

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Кашира	МБУК «Дом культуры Ожерелье»	96,75	99,80	75,86	99,43	99	94,17
2	Библиотеки	Городской округ Кашира	МБУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Кашира	92,03	98,19	68,60	99,13	99,15	91,42
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Кашира	МАУК «Центр культурных инициатив» ГО Кашира»	86,33	98,83	57,52	99,51	99,47	88,33
4	Парки	Городской округ Кашира	МАУК «Городской парк»	79,52	68,89	42,00	99,00	94,72	76,83

Таблица 2.2.16. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Красноармейск

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Библиотеки	Городской округ Красноармейск	МБУК Централизованная библиотечная система ГО Красноармейск Московской области	96,93	100,00	85,57	99,61	99,98	96,42
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красноармейск	МАУК Дом культуры им. В.И.Ленина ГО Красноармейск Московской области	91,94	98,89	85,87	99,16	99,13	95
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красноармейск	МАУК городской Дворец культуры ГО Красноармейск Московской области	89,32	99,57	71,56	97,95	99,74	91,63
4	Музеи	Городской округ Красноармейск	МБУК Картинная галерея ГО Красноармейск Московской области	81,84	69,70	68,00	99,25	99,6	83,68

Таблица 2.2.17. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Красноармейск

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красногорск	МАУК «Красногорский культурно-досуговый комплекс «Подмосковье»	90,00	96,55	92,09	97,81	97,46	94,78
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Красногорск	МАУК «Культурно-выставочный комплекс «Знаменское-Губайлово»	94,41	99,33	75,00	98,99	98,52	93,25
3	Парки	Городской округ Красногорск	МАУК ГО Красногорск «Парки Красногорска»	89,06	98,47	72,38	97,43	98,11	91,09

Таблица 2.2.18. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Лобня

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Музеи	Городской округ Лобня	МБУ «Музей истории города Лобня»	92,17	99,62	64,00	99,35	99,43	90,91
2	Музеи	Городской округ Лобня	МБУ «Художественная галерея»	87,06	98,57	52,00	97,82	98,86	86,86

Таблица 2.2.19. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Лосино-Петровский

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лосино-Петровский	МБУ Дом культуры «Созвездие» ГО Лосино-Петровский	93,35	92,06	72,50	98,76	95,44	90,42
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лосино-Петровский	МБУ «Биокомбинатовская централизованная клубная система» ГО Лосино-Петровский	85,85	98,02	70,75	98,10	97,1	89,96
3	Библиотеки	Городской округ Лосино-Петровский	МБУ «Лосино-Петровская городская библиотека»	96,98	99,95	50,00	99,74	99,84	89,3

Таблица 2.2.20. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Лотошино

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Библиотеки	Городской округ Лотошино	Муниципальное казенное учреждение культуры «Лотошинская централизованная библиотечная система»	97,44	99,63	76,89	99,25	99,46	94,53
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лотошино	МУ «Лотошинский районный Дом культуры»	84,46	78,24	49,33	96,88	98	81,38
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Лотошино	МУ культуры «Централизованная клубная система ГО Лотошино» Московской области»	75,77	69,07	37,21	98,85	98,71	75,92

Таблица 2.2.21. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Луховицы

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»	98,46	98,91	84,64	98,63	99,1	95,95
2	Библиотеки	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Луховицкая межпоселенческая библиотека имени поэта Ивана Игнатьевича Морозова»	98,36	99,57	62,49	99,84	99,68	91,99
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Белоомутский центр культуры «Заречье»	92,78	99,45	63,27	99,31	99,78	90,92
4	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУ ГО Луховицы Московской области «Дединовский культурный центр»	91,86	99,75	62,91	99,83	99,52	90,77
5	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Головачевский центр культуры «Созвездие»	84,69	99,22	65,04	99,69	99,53	89,63

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
6	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Газопроводская централизованная система культуры «Семицвет»	92,50	99,73	54,00	99,27	99,28	88,96
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУ ГО Луховицы Московской области «Астаповская централизованная система культуры «Гармония»	85,77	98,49	60,85	99,76	98,54	88,68
8	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МБУК ГО Луховицы Московской области «Центр Культуры и Досуга «Красная Пойма»	89,97	100,00	44,00	99,62	100	86,72
9	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Луховицы	МАУК ГО Луховицы Московской области «Районный Дом культуры «Старт»	89,68	86,17	61,82	90,09	85,19	82,59

Таблица 2.2.22. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Озёры

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Озёры	МУК «Городской центр культуры и досуга»	96,8	99,6	71,8	99,4	99,6	93,4
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Озёры	МУК «Центр культуры и досуга Клишино»	88,70	86,51	44,00	97,83	98,84	83,18
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Озёры	МУК «Центр культуры и досуга Бояркино»	91,45	63,48	46,00	100,00	97,18	79,62

Таблица 2.2.23. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Павловский Посад

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Большедворский»	98,41	98,71	72,00	99,38	99,32	93,56
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Октябрь»	93,94	99,53	62,33	98,33	98,7	90,57
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Евсеевский»	93,54	99,37	57,50	100,00	99,58	90
4	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дом культуры «Филимоновский»	92,60	99,90	58,00	99,62	99,8	89,98
5	Библиотеки	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Централизованная библиотечная система»	88,91	99,81	61,46	99,78	99,77	89,95

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
6	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Алферовская клубная система»	95,04	99,52	52,00	100,00	99,42	89,2
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дворец культуры «Павлово-Покровский»	88,50	98,56	59,41	98,56	99,06	88,82
8	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Рахмановская клубная система»	93,89	98,96	50,00	97,88	98,96	87,94
9	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Кузнецовская клубная система»	88,55	98,43	48,50	99,37	99,84	86,94
10	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Дворец культуры им. А. С. Потапова»	96,20	97,41	38,00	97,71	98,18	85,5
11	Парки	Городской округ Павловский Посад	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Парк культуры и отдыха»	79,90	99,84	32,60	98,97	99,1	82,08
12	Культурно-	Городской округ	МУК ГО Павловский Посад Мос-	83,04	59,11	36,57	99,52	99,04	75,46

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
	досуговое учреждение	Павловский Посад	ковской области «Логиновская клубная система»						

Таблица 2.2.24. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Пушкино

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Пушкино	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития «Вертикаль»	97,52	98,59	93,69	98,10	98,05	97,19

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
2	Библиотеки	Городской округ Пушкино	ГО Пушкино Московской области МБУК «Центральная библиотека» ГО Пушкино Московской области	97,91	99,34	84,42	99,07	99,17	95,98

Таблица 2.2.25. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Реутов

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
---	----------------	-----------------	------------	--------------------------------------	---	---	---	--	---------------------------------------

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Музеи	Городской округ Реутов	МУК «Музейно-выставочный центр»	99,89	99,87	66,00	99,45	99,66	92,97
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Реутов	МУ «Молодёжный культурно-досуговый центр»	95,49	98,14	75,72	97,25	97,54	92,83

Таблица 2.2.26. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Рошаль

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
---	----------------	-----------------	------------	--------------------------------------	---	---	---	--	---------------------------------------

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Рошаль	МБУК ГО Рошаль «Дом культуры им. А.А. Косякова»	97,94	100,00	92,57	99,54	98,29	97,67
2	Библиотеки	Городской округ Рошаль	МБУК ГО Рошаль «Рошальская городская библиотека»	98,09	98,69	62,07	99,06	98,63	91,31

Таблица 2.2.27. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Серебряные пруды

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
---	----------------	-----------------	------------	--------------------------------------	---	---	---	--	---------------------------------------

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУ «Центральный Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»	93,88	99,74	91,90	98,59	99,74	96,77
2	Библиотеки	Городской округ Серебряные пруды	МУК «Централизованная библиотечная система ГО Серебряные Пруды»	99,78	99,70	76,04	99,62	99,29	94,89
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУК «Культурно-досуговый центр Успенское ГО Серебряные Пруды Московской области»	95,50	99,91	74,00	99,78	99,91	93,82
4	Музеи	Городской округ Серебряные пруды	МУ «Мемориальный Дом-музей дважды Героя Советского Союза Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова» ГО Серебряные Пруды Московской области	93,74	99,92	71,50	99,85	99,85	92,97
5	Культурно-	Городской округ	МУ «Дудинский сельский	97,00	70,00	74,00	100,00	100	88,2

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
	досуговое учреждение	Серебряные пруды	Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»						
6	Парки	Городской округ Серебряные пруды	МАУ «Парк культуры и отдыха ГО Серебряные Пруды «Серебряный»	66,52	90,00	64,00	99,24	99,06	83,76
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУК «Культурно-досуговый центр Узуновское ГО Серебряные Пруды Московской области»	89,40	68,41	52,00	100,00	99,55	81,87
8	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серебряные пруды	МУК «Культурно-досуговый центр Мочильское ГО Серебряные Пруды»	95,36	59,84	44,00	99,59	99,73	79,7

Таблица 2.2.28. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Серпухов

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Библиотеки	Городской округ Серпухов	МБУК «Серпуховская централизованная библиотечная система»	87,44	99,62	84,33	99,33	99,39	94,02
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	МАУК «Дворец культуры «Россия»	86,93	97,03	70,67	97,59	98,69	90,18
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	МБУ «Культурно-досуговое объединение»	99,38	98,62	47,78	98,58	99,07	88,69
4	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	МУ Серпуховского района «Культурно-творческий центр»	99,92	99,90	36,00	99,48	99,29	86,92
5	Библиотеки	Городской округ Серпухов	МУК «Территориальная централизованная библиотечная система» ГО Серпухов	94,63	97,83	44,77	97,74	97,24	86,44

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
6	Парки	Городской округ Серпухов	МБУК «Парк культуры»	71,68	87,50	60,27	95,03	94,59	81,81
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Серпухов	МБУК Дворец культуры «Исток»	92,66	74,91	42,52	96,13	95,6	80,36

Таблица 2.2.29. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Солнечногорск

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение ГО Солнечногорск «Поваровский культурный центр»	95,40	99,94	89,82	98,75	99,79	96,74
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУ ГО Солнечногорск «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	95,38	99,85	83,06	99,18	99,85	95,46
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУ ГО Солнечногорск «Центр культурного и спортивного развития»	93,92	99,97	77,77	99,65	99,67	94,2
4	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Смирновский культурно-досуговый центр»	92,06	98,63	84,76	96,60	97,52	93,91
5	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Городской центр народного творчества и досуга «Лепсе»	95,01	98,75	72,85	98,99	99,48	93,02
6	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение ГО Солнечногорск «Дом культуры	94,00	99,57	68,82	99,09	99,7	92,24

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий добросовестности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
	учреждение		Луново»						
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Дом культуры «Испытатель»	92,38	99,71	69,12	99,34	99,7	92,05
8	Парки	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск "Парки Солнечногорья"	96,63	99,83	61,84	99,23	99,88	91,48
9	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение ГО Солнечногорск «Содружество домов культуры»	99,92	99,89	57,00	99,58	99,84	91,25
10	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МАУК ГО Солнечногорск «Андреевка»	93,98	99,96	62,18	99,60	99,81	91,11
11	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Городской культурно-досуговый центр»	93,89	99,80	61,31	99,87	99,79	90,93
12	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МБУК и спорта ГО Солнечногорск Культурно-спортивный	93,96	89,94	69,98	99,95	99,94	90,75

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
	учреждение		центр «Истра»						
13	Библиотеки	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Солнечногорск «Городская центральная библиотека»	95,40	99,88	53,68	99,72	99,77	89,69
14	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Солнечногорск	МАУ ГО Солнечногорск КДЦ Метролог	90,87	89,57	59,49	97,92	99,43	87,46
15	Библиотеки	Городской округ Солнечногорск	МБУК «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека»	77,98	89,86	68,65	99,42	99,73	87,13

Таблица 2.2.30. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Ступино

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Библиотеки	Городской округ Ступино	МБУК «Централизованная библиотечная система» ГО Ступино	99,78	99,47	65,06	99,49	99,51	92,66
2	Концертные и прочие	Городской округ Ступино	МАУК «Ступинская филармония» ГО Ступино	92,10	99,10	61,31	98,95	98,75	90,04
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Ступино	МБУК «Культурно-творческий центр» ГО Ступино	89,30	99,59	59,64	99,38	99,47	89,48
4	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Ступино	МБУК «Дворец культуры» ГО Ступино	96,75	99,74	44,92	99,31	99,6	88,06
5	Парки	Городской округ Ступино	МБУК «Парки культуры и отдыха» ГО Ступино	92,23	98,94	50,37	99,27	98,29	87,82

Таблица 2.2.31. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Черноголовка

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Библиотеки	Городской округ Черноголовка	МУ «Городская Черноголовская Муниципальная Библиотека»	82,00	99,77	47,91	99,69	99,48	85,77
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Черноголовка	МУК Культурно-досуговый центр «ГАММА»	95,18	95,35	36,00	98,77	96,96	84,45

Таблица 2.2.32. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Чехов

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	МБУК клубного типа «Русь»	86,11	99,69	85,17	99,22	99,34	93,91
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	МБУК «Созвездие»	94,93	97,91	76,24	98,97	99,26	93,46
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	МБУ «Центр по культуре и делам молодежи «Импульс»	92,35	99,69	68,32	99,48	99,35	91,84
4	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Чехов	МБУК клубного типа «Культурно-творческий центр «Дружба»	83,80	97,04	57,14	96,68	98,73	86,68

Таблица 2.2.33. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Шатура

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Районный Дом культуры им. Нариманова» Шатурского муниципального района Московской области	98,29	99,83	77,85	99,58	99,36	94,98
2	Библиотеки	Городской округ Шатура	МБУК «Библиотечно-информационный центр ГО Шатура»	92,25	99,55	83,02	99,27	99,42	94,7
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Коробовский Дом культуры»	99,73	99,91	68,39	99,63	99,82	93,5
4	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Петровский Дом культуры»	95,50	100,00	63,60	99,69	99,84	91,73

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
5	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Черустинский Дом культуры»	95,40	99,62	62,38	99,39	99,39	91,24
6	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Туголесский Дом культуры»	97,00	98,88	60,00	99,25	99,42	90,91
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Дом культуры п. ЦУС «Мир»	99,98	99,95	50,37	99,92	99,92	90,03
8	Библиотеки	Городской округ Шатура	МБУК «Шатурская Центральная библиотека»	93,65	99,68	57,31	99,34	99,77	89,95
9	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Осаново-Дубовский Дом культуры»	96,96	99,38	54,00	99,21	99,2	89,75
10	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Кервский Дом культуры»	94,00	97,57	55,95	99,42	99,66	89,32

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
	учреждение								
11	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Пышлицкий Дом культуры»	99,52	98,66	50,29	98,33	97,72	88,9
12	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Мишеронский Дом культуры»	90,51	99,25	51,17	98,79	99,01	87,75
13	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Радовицкий Дом культуры»	96,84	99,44	42,72	99,40	99,55	87,59
14	Музеи	Городской округ Шатура	МБУК «Шатурский краеведческий музей»	89,50	99,92	40,80	99,87	99,92	86
15	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Бакшеевский Дом культуры»	91,00	100,00	35,82	99,17	99,38	85,07
16	Парки	Городской округ Шатура	МБУК «Городской парк культуры и отдыха им. Гагарина»	80,89	87,52	62,70	97,16	97,09	85,07
17	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Шатура	МБУК «Шатурторфский Дом культуры имени Радченко»	89,44	98,38	36,59	97,72	99,36	84,3

Таблица 2.2.34. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Щёлково

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МАУК ГО Щёлково «Центральный Дворец культуры»	96,28	99,09	92,46	99,50	98,98	97,26
2	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МАУК ГО Щёлково «Дворец культуры им. В.П. Чкалова»	96,63	99,66	85,09	99,73	100	96,22
3	Библиотеки	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Щёлковская центральная библиотека»	95,08	99,22	86,89	99,19	99,15	95,91
4	Театры	Городской округ Щёлково	МАУК ГО Щёлково «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр»	88,13	99,52	91,30	99,01	99,19	95,43
5	Библиотеки	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Щёлковская городская библиотека»	96,80	99,80	79,50	99,35	99,52	94,99
6	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Центр культуры и досуга «Гребнево»	98,73	99,43	71,67	99,01	99,4	93,65
7	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Медвежье-Озёрская централизованная клубная система»	97,39	94,43	78,11	96,81	97,22	92,79

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
8	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Централизованная клубная система «Фряново»	99,07	98,77	50,68	98,53	97,18	88,85
9	Библиотеки	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Централизованная библиотечная система Фряново»	90,88	99,59	48,43	99,70	99,9	87,7
10	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Огудневская централизованная клубная система»	77,83	97,89	66,00	98,68	97,6	87,6
11	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУ ГО Щёлково «Загорянский Дом Культуры»	96,36	95,89	46,50	99,39	98,6	87,35
12	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Литвиновская централизованная клубная система»	84,66	99,01	55,06	98,55	98,76	87,21
13	Библиотеки	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Монинская библиотека»	78,56	98,18	40,50	97,60	97,24	82,42
14	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Щёлково	МБУК ГО Щёлково «Культурно-досуговый центр «Дом офицеров»	84,12	93,22	30,71	95,67	94,19	79,58

Таблица 2.2.35. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Электрогорск

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий добровольности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Электрогорск	МУК «Дом культуры»	88,23	99,04	75,78	97,53	98,5	91,82
2	Библиотеки	Городской округ Электрогорск	МУК «Центральная библиотека ГО Электрогорск Московской области»	81,40	98,13	42,30	97,96	96,86	83,33

Таблица 2.2.36. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Электросталь

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Электросталь	МУ «Культурный центр имени Н.П.Васильева»	95,01	98,10	76,90	99,04	99,18	93,65
2	Библиотеки	Городской округ Электросталь	МУ «Централизованная библиотечная система»	99,86	99,55	67,79	99,70	99,47	93,27
3	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Электросталь	МУ «Центр культуры «Досуг»	99,05	96,69	68,51	97,96	98,05	92,05

Таблица 2.2.37. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Коломенский городской округ

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Культурный центр «Дом Озерова»	99,71	99,84	97,83	99,07	99,73	99,24
2	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Центр досуга и культуры «Черкизово»	99,92	99,59	93,12	99,49	99,73	98,37
3	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Дворец культуры «Теплово-зостроитель»	99,80	99,66	92,91	99,51	99,67	98,31
4	Библиотеки	Коломенский городской округ	МБУ «Коломенская городская централизованная библиотечная система»	82,96	99,51	98,06	99,22	99,42	95,83
5	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Школа ремесел»	97,74	98,50	83,28	98,41	98,82	95,35
6	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Дворец культуры «Цементник»	99,93	99,65	77,39	99,89	99,8	95,33

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
7	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Организационно-просветительский центр культуры»	98,26	99,93	78,70	99,54	99,66	95,22
8	Концертные и прочие	Коломенский городской округ	МБУК «Коломенская филармония»	99,81	99,84	77,16	99,63	99,6	95,21
9	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Центр досуга и культуры «Акатьево»	99,85	99,68	63,77	99,13	99,73	92,43
10	Культурно-досуговое учреждение	Коломенский городской округ	МБУ «Центр досуга и культуры «Пирочи»	99,32	97,99	48,91	98,62	98,56	88,68

Таблица 2.2.38. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Одинцовский городской округ

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфорта условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Одинцовский городской округ	МАУК, физической культуры и спорта Одинцовского ГО Московской области «Комплексный молодежный центр «Дом молодежи»	92,32	99,84	99,35	99,28	99,6	98,08
2	Культурно-досуговое учреждение	Одинцовский городской округ	МАУК Культурно-досуговый центр молодежи «Новое поколение»	96,58	86,32	74,00	96,80	96,32	90
3	Культурно-досуговое учреждение	Одинцовский городской округ	МАУ «Центр культуры и творчества – Кубинка»	95,71	96,14	60,22	98,53	97,82	89,68
4	Музеи	Одинцовский городской округ	МУ «Музей С.И. Танеева в Дюлькове»	90,43	79,05	29,21	99,16	99,12	79,39

Таблица 2.2.39. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Орехово-Зуевский городской округ

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Орехово-Зуевский городской округ	МУК Центр культуры и досуга «Мечта»	99,27	98,75	97,23	97,53	98,31	98,22
2	Культурно-досуговое учреждение	Орехово-Зуевский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Зимний театр»	84,0	99,8	74,5	95,6	98,8	90,5
3	Библиотеки	Орехово-Зуевский городской округ	МУК «Орехово-Зуевская городская централизованная библиотечная система»	86,48	99,93	65,42	99,27	99,91	90,2
4	Музеи	Орехово-Зуевский городской округ	МБУК «Степановский краеведческий музей» Орехово-Зуевского ГО Московской области	78,08	99,64	43,32	99,65	99,95	84,13
5	Музеи	Орехово-Зуевский городской округ	МБУК «Ликино-Дулевский краеведческий музей» Орехово-Зуевского ГО	83,58	99,52	38,00	99,51	99,36	83,99

Таблица 2.2.40. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Раменский городской округ

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Сатурн»	96,1	97,5	91,6	98,5	98,8	96,5
2	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дворец культуры «Победа»	96,5	97,9	75,5	99,5	99,1	93,7
3	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дворец культуры им. Воровского	94,7	98,5	77,2	97,4	98,7	93,3
4	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Рубин»	92,4	100,0	62,4	99,9	99,7	90,9
5	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр Софьинский	99,2	98,9	56,8	99,5	99,1	90,7
6	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Рыболовский»	90,9	99,5	64,4	99,6	99,1	90,7
7	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Константиновский»	84,2	99,7	71,0	99,2	99,1	90,7

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
	учреждение								
8	Библиотеки	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Северянка»	87,6	99,3	64,9	99,4	99,0	90,0
9	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Заря»	99,3	100,0	51,4	99,5	99,8	90,0
10	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Дементьевский»	93,3	99,5	57,5	99,1	99,5	89,8
11	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК «Раменская межпоселенческая библиотека»	88,9	99,5	61,4	99,1	99,0	89,6
12	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Вялковский»	93,6	96,4	57,7	99,2	97,4	88,9
13	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Гжельский»	92,7	98,7	50,9	99,7	98,8	88,2
14	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Юровский»	97,7	99,3	42,0	99,5	99,5	87,6

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
15	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Кузьяевский»	92,8	99,6	46,8	99,3	99,2	87,5
16	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Берёзка»	92,4	99,8	44,0	100,0	100,0	87,2
17	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Гжелка»	91,4	99,7	44,0	99,6	100,0	86,9
18	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Лель»	70,9	99,5	65,5	99,5	99,2	86,9
19	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дворец культуры «Родники»	97,3	86,2	49,5	96,7	96,8	85,3
20	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Денежниковский»	89,4	99,4	37,4	99,9	99,7	85,2
21	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Быково»	86,9	89,6	48,9	99,4	99,1	84,8

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
22	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Верейский»	88,0	88,4	44,0	99,8	99,7	84,0
23	Парки	Раменский городской округ	МАУ «Раменский городской парк культуры и отдыха»	80,4	86,0	57,6	97,3	96,3	83,5
24	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Современник»	83,4	85,7	38,0	97,4	97,2	80,4
25	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Культурно-досуговый центр «Чулковский»	52,2	96,5	58,0	97,1	96,3	80,0
26	Культурно-досуговое учреждение	Раменский городской округ	МУК Дом культуры «Островецкий»	82,2	88,4	14,4	98,4	99,3	76,5

Таблица 2.2.41. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Бронницы

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Библиотеки	Городской округ Бронницы	МУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Бронницы	90,71	99,67	43,12	99,34	99,37	86,44

Таблица 2.2.42. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Звёздный городок (ЗАТО)

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Городской округ Звёздный городок (ЗАТО)	МБУК «Дом космонавтов» ЗАТО ГО Звёздный городок Московской области	84,93	91,24	27,00	87,67	85,69	75,31

Таблица 2.2.43. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Истра

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Концертные и прочие	Городской округ Истра	МУК «Центр русской песни «Ярило» ГО Истра Московской области	80,55	89,82	28,50	99,48	99,86	79,64

Таблица 2.2.44. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Люберцы

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Театры	Городской округ Люберцы	МУК Театр кукол «Радуга»	89,00	99,76	61,75	99,71	99,74	89,99

Таблица 2.2.45. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Городской округ Протвино

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Библиотеки	Городской округ Протвино	МБУК «Централизованная библиотечная система г.Протвино»	98,16	99,10	86,00	99,74	99,71	96,54

Таблица 2.2.46. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Дмитровский городской округ

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Театры	Дмитровский городской округ	МБУ Дмитровский драматический театр «Большое Гнездо»	95,60	99,26	64,71	99,63	99,57	91,75

Таблица 2.2.47. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Краснознаменск МО (ЗАТО)

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Краснознаменск МО (ЗАТО)	МБУК и искусства «Дом офицеров» ГО Краснознаменск Московской области	40,00	50,00	100,00	99,88	100	77,98

Таблица 2.2.48. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Наро-Фоминский городской округ

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Парки	Наро-Фоминский городской округ	МБУК «Дирекция управления парками Наро-Фоминского ГО»	77,89	47,27	45,45	98,13	92,3	72,2

Таблица 2.2.49. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Сергиево-Посадский городской округ

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Театры	Сергиево-Посадский городской округ	МУК «Сергиево-Посадский драматический театр-студия «Театральный ковчег»	93,91	99,81	79,90	99,90	99,77	94,66

Таблица 2.2.50. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/ Талдомский городской округ

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
1	Культурно-досуговое учреждение	Талдомский городской округ	МБУ «Темповский дом культуры» Талдомского ГО Московской области	92,37	99,86	57,62	99,27	99,82	89,79

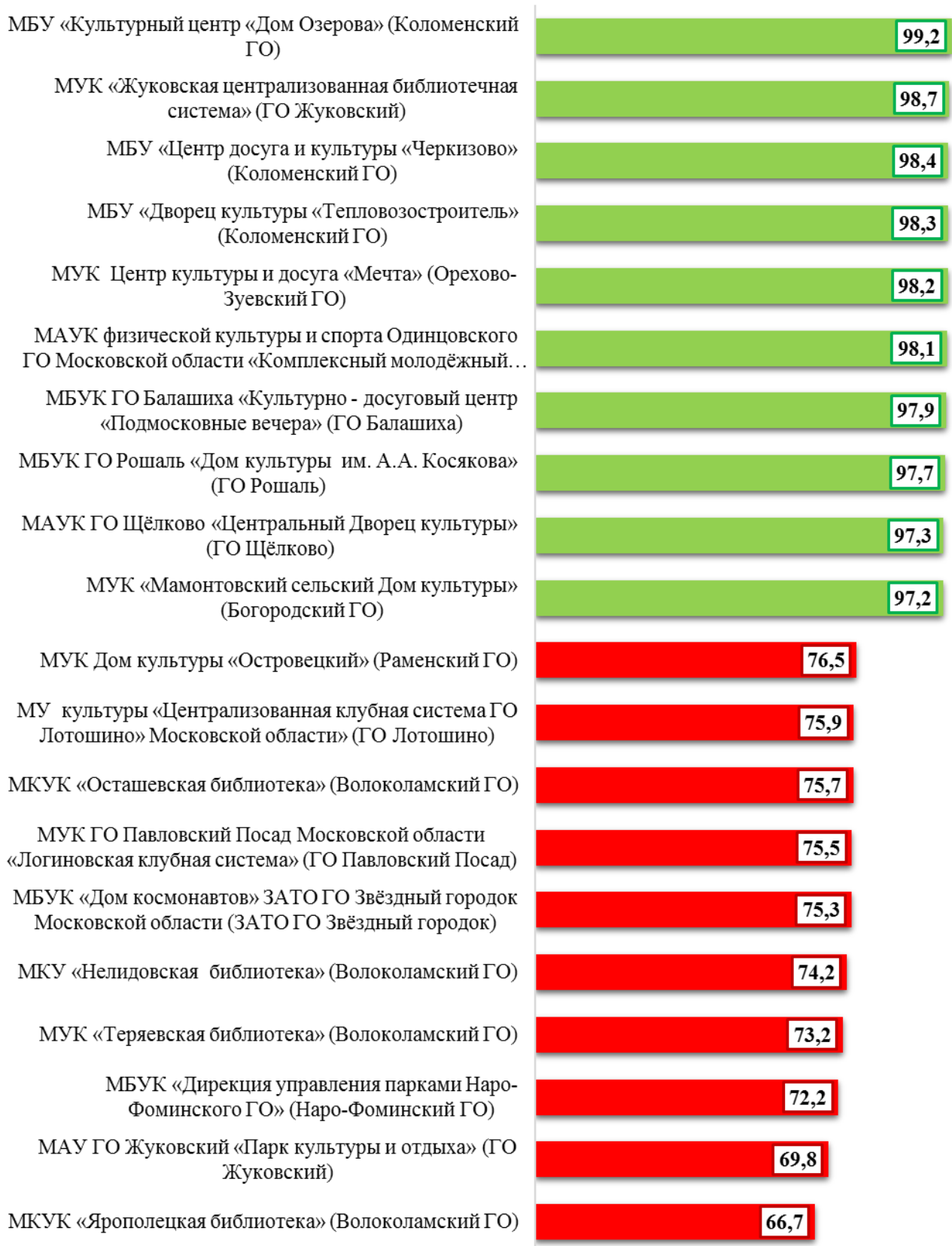


Диаграмма 2.2.1. Топ-10 лидеров независимой оценки качества и топ-10 аутсайдеров, средний балл

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»



Диаграмма 2.2.2. Топ-10 лидеров независимой оценки качества и топ-10 аутсайдеров по критерию открытости и доступности

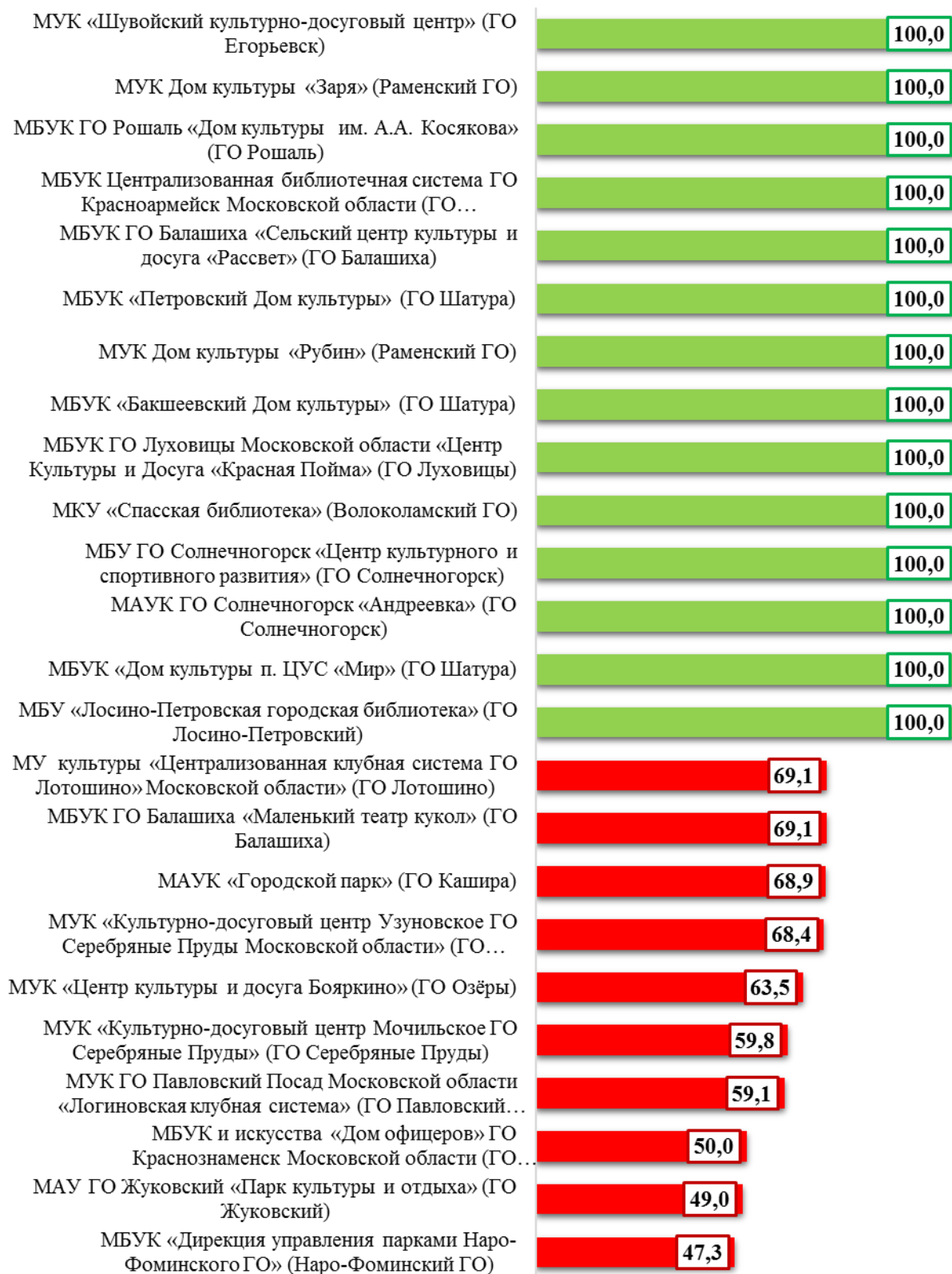


Диаграмма 2.2.3. Топ-10 лидеров независимой оценки качества и топ-10 аутсайдеров по критерию комфортности условий предоставления услуг

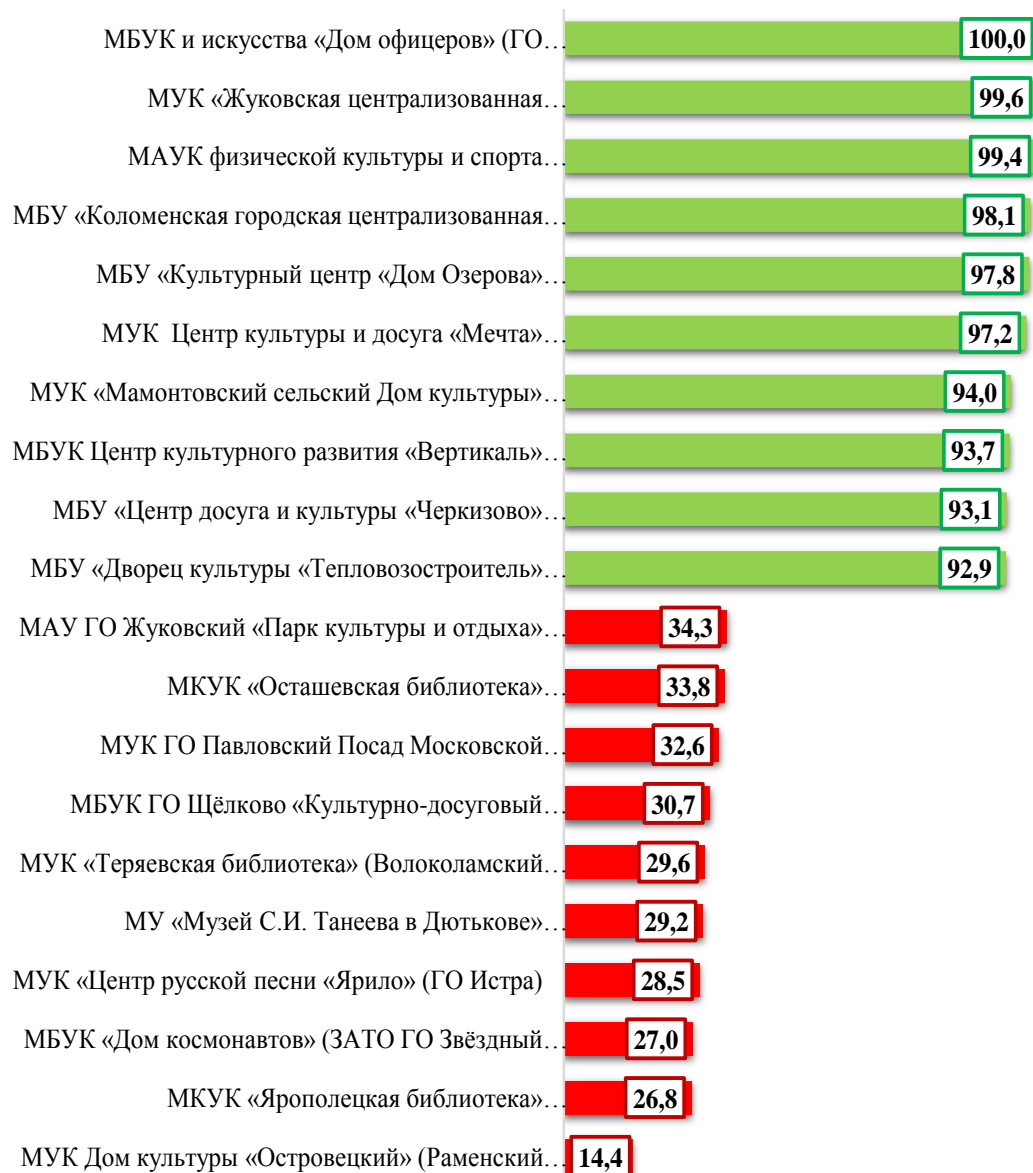


Диаграмма 2.2.4. Топ-10 лидеров независимой оценки качества и топ-10 аутсайдеров по критерию доступности услуг для инвалидов

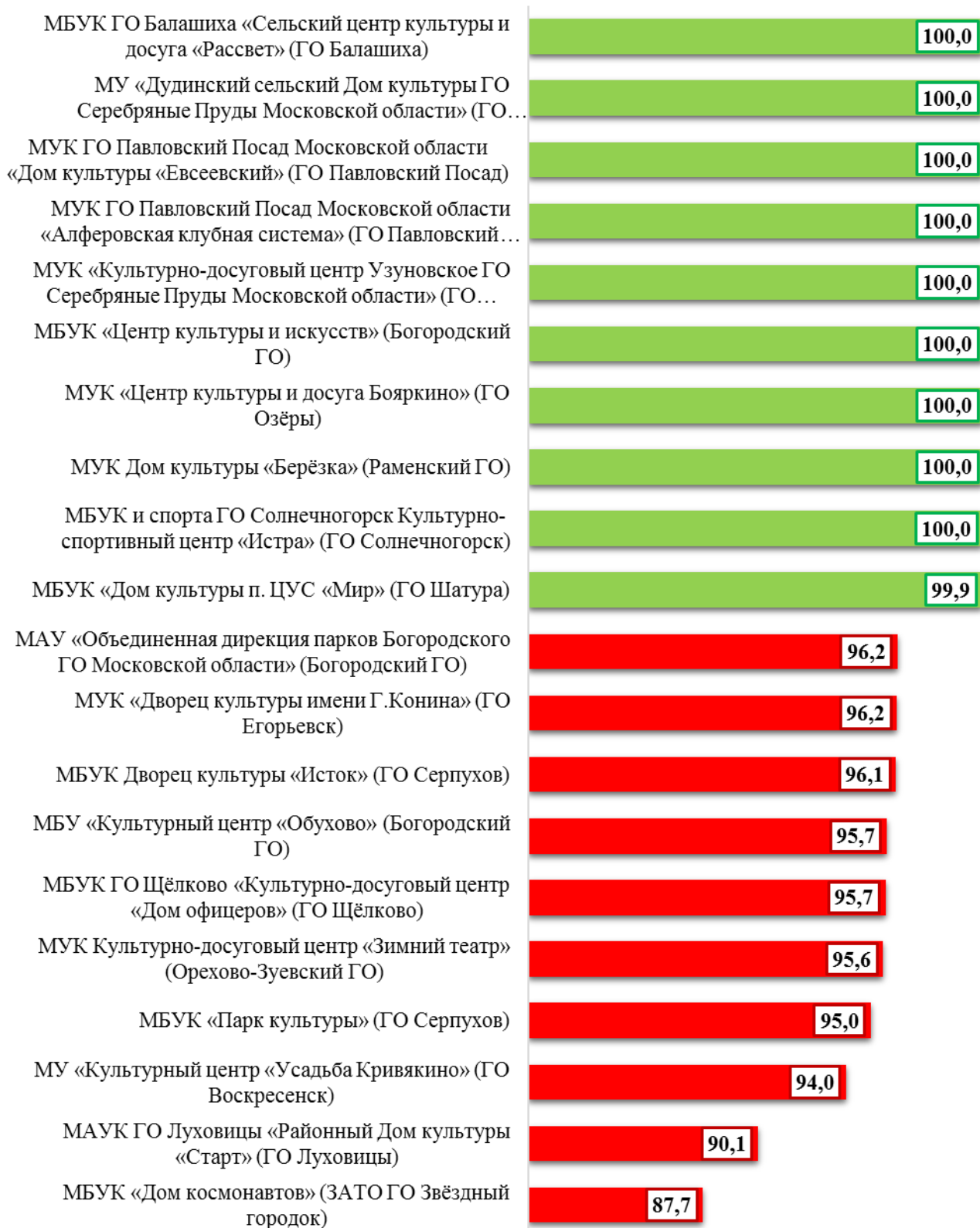


Диаграмма 2.2.5. Топ-10 лидеров независимой оценки качества и топ-10 аутсайдеров по критерию доброжелательности, вежливости работников организаций



Диаграмма 2.2.6. Топ-10 лидеров независимой оценки качества и топ-10 аутсайдеров по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг

Заключение

Результаты проведения независимой оценки качества позволяют говорить о **высоком уровне предоставления услуг** учреждениями культуры Московской области. При максимально возможных 100 итоговых баллов все из 247 учреждений культуры получают баллы в диапазоне (66,7-99,2). Средний интегральный показатель по Московской области составил 89,3 баллов.

Учреждением, набравшим наибольшее количество баллов, стало культурно-досуговое учреждение Коломенского городского округа МБУ «Культурный центр «Дом Озера» (99,2 балла). Учреждением, набравшим наименьшее количество баллов, стала библиотека Волоколамского городского округа МКУК «Ярополецкая библиотека» (66,7 баллов).

Средние баллы по типам учреждений (в порядке убывания баллов) составили:

- Театры - 90.
- Культурно-досуговые учреждения - 89,9.
- Библиотеки - 89,4.
- Музеи - 87,3.
- Культурные и прочие учреждения - 87,2.
- Парки - 83,2.

Средние баллы в разрезе муниципальных образований (в порядке убывания баллов) составили:

- ГО Пущино - 96,6.
- ГО Протвино - 96,5.
- Коломенский ГО - 95,4.
- Сергиево-Посадский ГО - 94,7.
- ГО Рошаль - 94,5.
- ГО Красногорск - 93.
- ГО Электросталь - 93.
- ГО Реутов - 92,9.

- ГО Егорьевск - 92,3.
- ГО Солнечногорск - 91,8.
- Дмитровский ГО - 91,8.
- ГО Красноармейск - 91,7.
- ГО Чехов - 91,5.
- ГО Балашиха - 91,3.
- ГО Щёлково - 90,5.
- Богородский ГО - 90,5.
- ГО Люберцы - 90.
- ГО Лосино-Петровский - 89,9.
- Талдомский ГО - 89,8.
- ГО Ступино - 89,6.
- ГО Луховицы - 89,6.
- ГО Шатура - 89,5.
- **Одинцовский** ГО - 89,3.
- ГО Серебряные Пруды - 89.
- ГО Зарайск - 88,9.
- ГО Лобня - 88,9.
- ГО Воскресенск - 88,6.
- ГО Жуковский - 88.
- ГО Кашира - 87,7.
- ГО Электрогорск - 87,6.
- ГО Павловский Посад - 87,5.
- ГО Серпухов - 86,9.
- ГО Бронницы - 86,4.
- Раменский ГО - 87,6.
- Орехово-Зуевский ГО - 89,4.

- ГО Черноголовка - 85,1.
- ГО Озёры - 85,4.
- ГО Лотошино - 83,9.
- ГО Истра - 79,6.
- Краснознаменск МО (ЗАТО) - 78.
- ГО Звёздный городок (ЗАТО) - 75,3.
- Волоколамский ГО - 74,8.
- Наро-Фоминский ГО - 72,2.

По итогам проведения независимой оценки качества в 2020 году выявлено, что по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», по показателям:

- «1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» замечания выявлены у 16 учреждений культуры из 247;

- «1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» замечания получили 7 учреждений;

- «1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг» замечания получили 7 учреждений, чаще всего это замечания в связи с отсутствием на официальных сайтах учреждений электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

В рамках критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» по показателям:

«2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг» замечания получили 4 учреждения культуры в части наличия комфортной зоны отдыха и наличия/доступности питьевой воды.

Наибольшее количество замечаний отмечается по критерию «Доступность услуг для инвалидов» показателю «3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях условий доступности»: 28 учреждений из 247 получили замечания в части отсутствия/несоответствия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Показателю «3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»: 73 учреждений получили замечания в связи с отсутствием/несоответствием в помещениях учреждения дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Среднее значение по отрасли в целом, по итогам НОК, составило 89,3 баллов.

Из 247 учреждений культуры, принявших участие в независимой оценке в 2020 году, 132 учреждения получают максимально высокие баллы (90-99,2). Наиболее низкие баллы получает 19 учреждений культуры (66,7-79,7). Лидером независимой оценки стало учреждение культуры Коломенского городского округа МБУ «Культурный центр «Дом Озерова» (99,2 баллов). Аутсайдером стало учреждение культуры Волоколамского городского округа МКУК «Ярополецкая библиотека» (66,7 баллов).

По критерию открытости и доступности информации об организации 166 учреждений получают максимально высокие баллы (90-100).

По критерию комфортности условий предоставления услуг 210 организаций получают максимально высокие баллы от 90 до 100.

В рамках оценки критерия доступности услуг для инвалидов 40 организаций получили от 81,1 до 100 баллов.

По критерию доброжелательности, вежливости работников организаций все 247 учреждений получили высокие баллы от 87,7 до 100.

Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг также получает наивысшие баллы. 245 учреждений получили по данному критерию от 92,3 до 100 баллов.

В целом, с учетом критериев методики и получения максимально возможных 100 баллов, можно сказать о том, что уровень качества оказания услуг учреждениями культуры Московской области выше среднего и высокий (все учреждения получили итоговое значение выше 65 баллов).

К недостаткам, выявленным в ходе проведения независимой оценки, можно отнести (в таблице указало количество учреждений, получивших менее 50% из 100% возможных и 0%):

		Показатель оценки менее 50% из 100% возможных (кол-во учреждений)	Показатель оценки 0% из 100% возможных (кол-во учреждений)
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	52	16
	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	9	7
	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистан-	8	7

		Показатель оценки менее 50% из 100% возможных (кол-во учреждений)	Показатель оценки 0% из 100% возможных (кол-во учреждений)
	<p>ционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 		
	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	0	0
	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	0	0
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	<p>2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений); - наличие мыла, воды, туалетной бумаги в санитарно-гигиенических помещениях; - санитарное состояние помещений образовательной организации. 	13	4
	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	0	0

		Показатель оценки менее 50% из 100% возможных (кол-во учреждений)	Показатель оценки 0% из 100% возможных (кол-во учреждений)
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	111	27
	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	190	74
	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	2	0
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	0	0

		Показатель оценки менее 50% из 100% возможных (кол-во учреждений)	Показатель оценки 0% из 100% возможных (кол-во учреждений)
	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0	0
	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	0	0
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	0	0
	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	0	0
	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	0	0

Среди общих рекомендаций и замечаний по итогам независимой оценки можно выделить следующие:

№	Критерий	Предложения/рекомендации
1	1. Критерий открытости и доступности информации об организации	1. Зачастую в исследуемых учреждениях отсутствует требуемая информация на информационных стендах: - дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); - учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

№	Критерий	Предложения/рекомендации
		<p>- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии);</p> <p>-копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;</p> <p>-информация о материально-техническом обеспечении;</p> <p>--информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;</p> <p>- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;</p> <p>-план по улучшению качества работы организации.</p> <p>2. В ходе анализа информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры, часто выявляется отсутствие следующей информации:</p> <p>-копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;</p> <p>-информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;</p> <p>- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;</p> <p>-план по улучшению качества работы организации.</p> <p>3. Отсутствие на официальном сайте организаций дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг электронного сервиса:</p> <p>-раздел «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- получение консультации по оказываемым услугам.</p>
2	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	Обследование учреждения на предмет комфортности условий предоставления услуг показало, что в организациях культуры чаще всего не обеспечены условия доступности питьевой воды (кулеры).
3	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	В части доступности предоставления услуг организацией культуры для инвалидов, выявлено отсутствие следующих условий доступности: <p>-наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>-наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;</p>

№	Критерий	Предложения/рекомендации
		-дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
4	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	При проведении опроса, в блоке вопросов о вежливости, доброжелательности работников, в большинстве случаев были получены положительные отзывы.
5	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Получатели услуг в большинстве случаев удовлетворены условиями оказания услуг (по результатам опроса).
6	Рекомендации получателей услуг	При анализе ответов респондентов, чаще всего встречаются следующие недостатки: <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="751 913 1501 1003">1. Недостаточное количество мест для ожидания/отдыха. <li data-bbox="751 1014 1501 1104">2. Отсутствие достаточного количества элементов навигации на территории (в помещении) организации. <li data-bbox="751 1115 1501 1160">3. Отсутствие доступности питьевого воды. <li data-bbox="751 1171 1501 1384">4. Отсутствие условий доступности в санитарно-гигиенических помещениях: санитарное состояние и наличие средств гигиены в санитарно-гигиенических помещениях (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.). <li data-bbox="751 1395 1501 1518">5. Устаревшая материально-техническая база: замена мебели, добавление нового современного оборудования. <li data-bbox="751 1529 1501 1653">6. Необходимость расширения помещения, постройка нового здания для обеспечения возможности принятия большого количества получателей услуг.

Подробные рекомендации и замечания выявленные в ходе проведения независимой оценки в разрезе критериев оценки и учреждений представлены в Приложении 3.

Приложение 1.

АНКЕТА опроса получателей услуг в организациях культуры

№ анкеты (заполняет оператор)	
Интервьюер	
Наименование учреждения культуры	
Дата опроса	
Населенный пункт	Адрес учреждения

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества услуг учреждений культуры. Исследование проводится по инициативе Правительства Московской области. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения. Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.

Блок 1/ Наблюдение

1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1):

Наименование	Присутствует	Отсутствует
1.1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):		
1) полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	1	0
2) дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	1	0
3) учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя	1	0

Наименование	Присутствует	Отсутствует
организации культуры, положения о филиалах и представительствах);		
4) структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	1	0
5) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	0
1.2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):		
1) сведения о видах предоставляемых услуг;	1	0
2) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги (перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги);	1	0
3) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	1	0
4) информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг	1	0

Наименование	Присутствует	Отсутствует
организацией культуры;		
5) информация о планируемых мероприятиях;	1	0
6) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	1	0
1.3. Иная информация:		
1) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	1	0
2) информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;	1	0
3) информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;	1	0
4) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;	1	0
5) план по улучшению качества работы организации	1	0

Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0; 100%-12 п.п.): _____

2. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (показатель 2.1.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	1	0
2) наличие и понятность навигации внутри организации;	1	0

3) доступность питьевой воды;	1	0
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	1	0
5) санитарное состояние помещений организаций;	1	0
6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют комфортные условия- 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
- 6) Наличие пяти и более условий из таблицы- 100 баллов.

3. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях (показатель 3.1.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) оборудование входных групп панду-сами/подъемными платформами;	1	0
2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0
3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1	0
4) наличие сменных кресел-колясок;	1	0
5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют условия доступности для инвалидов- 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
- 6) Наличие пяти условий из таблицы- 100 баллов

4. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Оценивается в бланке анализа сайта	
5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	1	0
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
- 6) Наличие пяти и более условий из таблицы- 100 баллов.

5. Рекомендации, предложения, отзывы ИНТЕРВЬЮЕРА по результатам наблюдения в организации (если были):

Блок 2/Опрос получателей услуг

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

- 1) Да
- 2) Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

- 1) Да
- 2) Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

- 1) Да
- 2) Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

- 1) Да
- 2) Нет

5. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры?

- 1) Да
- 2) Нет

6. Что именно Вас не удовлетворяет? (любое количество ответов)

- 1) Отсутствие свободных мест ожидания (комфортной зоны отдыха, ожидания)
- 2) Отсутствие и/или непонятность навигации внутри учреждения;
- 3) Отсутствие или недоступность питьевой воды;
- 4) Отсутствие или недоступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- 5) Санитарное состояние помещений учреждения;
- 6) Отсутствие возможности бронирования услуги/недоступность записи на получение услуг (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- 1) Да
- 2) Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

- 1) Да
- 2) Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации,

обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассиры и прочее работники)?

- 1) Да
- 2) Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

- 1) Да
- 2) Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- 1) Да
- 2) Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

- 1) Да
- 2) Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- 1) Да
- 2) Нет

14. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

- 1) Да
- 2) Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- 1) Да
- 2) Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

17. Пользовались ли Вы в период пандемии онлайн формами работы организаций культуры?

- 1) Да, пользовался
- 2) Нет, не пользовался (переход к вопросу №19).

18. Удовлетворены ли Вы онлайн формами работы организаций культуры?

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Совсем не удовлетворен
- 5) Затрудняюсь ответить.

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

19. Ваш пол

1)

Мужской

2)

Женский

20. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

Приложение 2.

Бланк анализа официального интернет-сайта учреждения культуры

Наименование сайта:	
Наименование учреждения культуры	
Дата анализа	
Населенный пункт	Адрес учреждения

1. Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):

Наименование	Присутствует	Отсутствует
1.1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):		
1) полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	1	0
2) дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	1	0
3) учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	1	0
4) структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	1	0
5) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	0
1.2. Информация о		

Наименование	Присутствует	Отсутствует
деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):		
1) сведения о видах предоставляемых услуг;	1	0
2) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
3) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	1	0
4) информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	1	0
5) информация о планируемых мероприятиях;	1	0
6) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
1.3. Иная информация:		
1) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	1	0
2) информация, которая размещается и публикуется по	1	0

Наименование	Присутствует	Отсутствует
решению учредителя организации культуры;		
3) информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;	1	0
4) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;	1	0
5) план по улучшению качества работы организации	1	0

Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0): _____

2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) телефона;		
2) электронной почты;		
3) обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);		
4) электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;		
5) электронного сервиса: раздел «Часто задаваемые вопросы»		
6) электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;		
7) иного электронного сервиса		

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют - 0 баллов
- 2) Один дистанционный способ взаимодействия- 30 баллов

- 3) Два дистанционных способа взаимодействия- 60 баллов
- 4) Три дистанционных способа взаимодействия- 90 баллов
- 5) Четыре дистанционных способа взаимодействия и более - 100 баллов.

3. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):

- 1) Присутствует
- 2) Отсутствует.