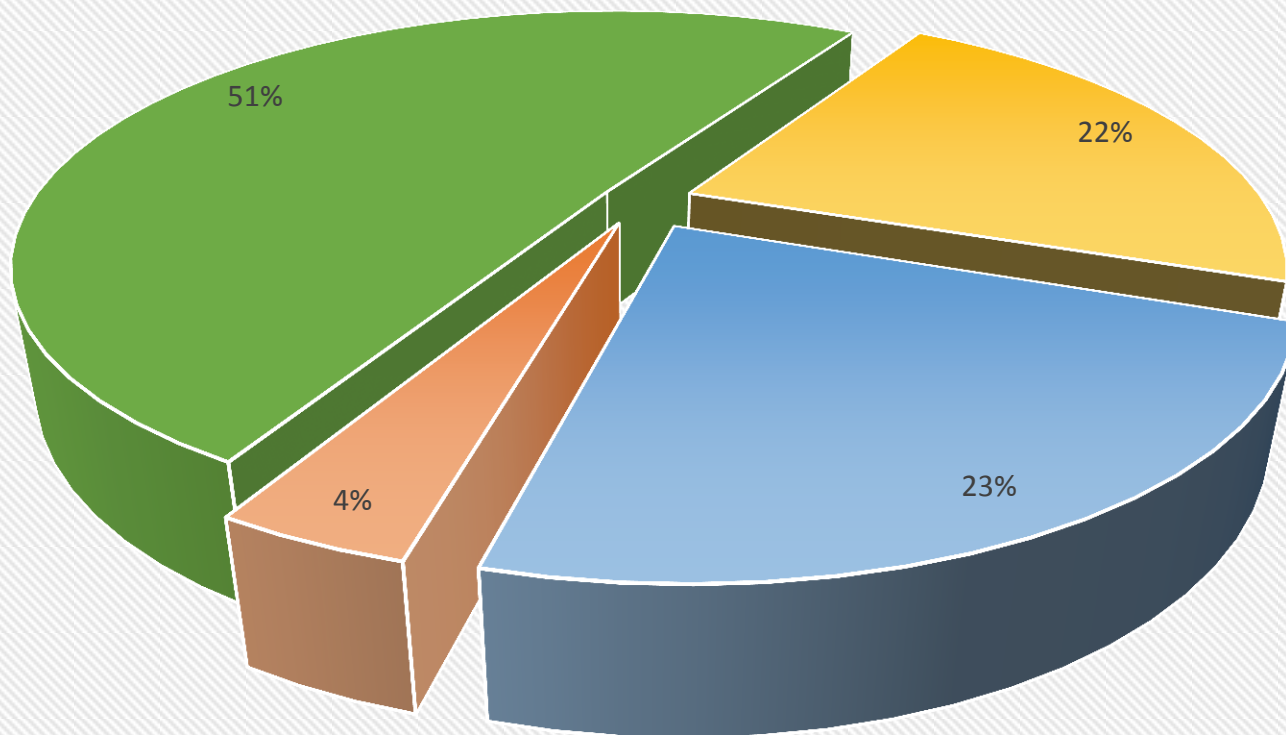




# Оценки получателей услуг

По каналам обратной связи



■ электронная почта

■ сеть Интернет  
(виджет, портал.)

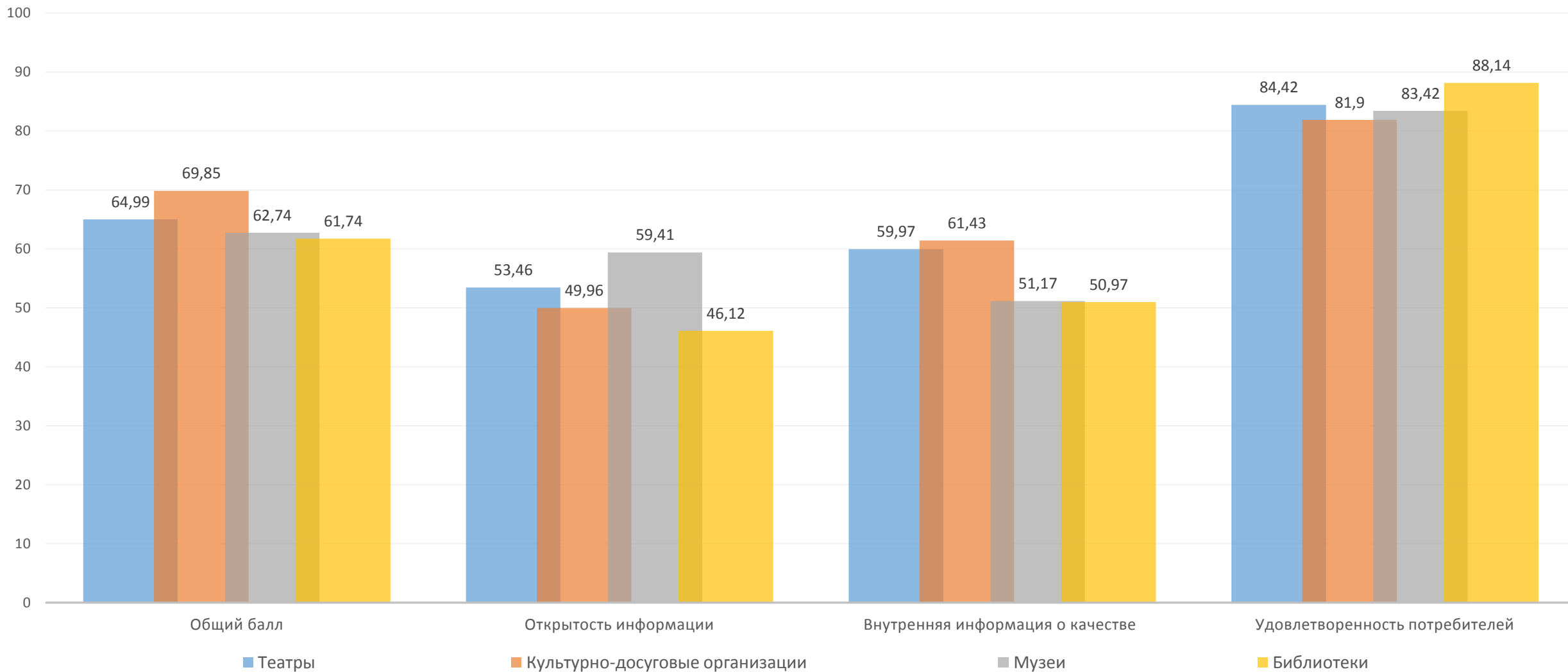
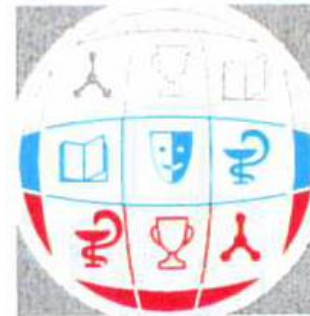
■ терминалы оценки

■ телефонный опрос



# Интегральные оценки получателей услуг

По выделенным направлениям





# Показатели с наиболее высокой оценкой

По критериям оценки качества



Общий критерий оценки качества	Показатели, характеризующие общие критерии	Среднее значение по показателю	Максимально возможное значение	Выше среднего показателя по всем учреждениям (%)	Метод исследования
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	1.3 Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	3,85	5,00	77,05	изучение мнения получателей услуг
	1.4 Информирование о предстоящих представлениях и постановках	5,40	7,00	75,00	
	1.5 Информирование о новых мероприятиях	5,76	7,00	71,43	
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	3,96	5,00	78,41	изучение мнения получателей услуг
	2.4 Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	5,65	8,00	76,54	
	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры	3,79	5,00	71,59	
	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	3,50	5,00	72,73	
	2.9 Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	6,48	9,00	75,00	



# Показатели с наиболее высокой оценкой

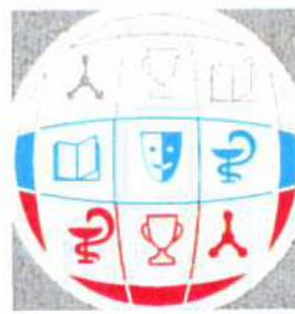


## По критериям оценки качества

Общий критерий оценки качества	Показатели, характеризующие общие критерии	Среднее значение по показателю	Максимально возможное значение	Выше среднего показателя по всем учреждениям (%)	Метод исследования
3. Время ожидания предоставления услуги	3.1 Удобство графика работы организации культуры	5,47	7,00	75,00	изучение мнения получателей услуг
	3.2 Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	5,01	7,00	79,01	
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	5,50	7,00	72,73	изучение мнения получателей услуг
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	4,00	5,00	73,53	изучение мнения получателей услуг
	5.3 Качество проведения экскурсий	3,13	4,00	81,97	
	5.4 Разнообразие экспозиций организации культуры	1,57	2,00	73,77	



# Типовые выявленные недостатки, при проведении независимой оценки



Размещение информации на официальном сайте bus.gov.ru

№ показателя	Показатель	Среднее значение по показателю	Максимально возможное значение	Всего учреждений	Не разместили информации на bus.gov.ru	Разместили информации на bus.gov.ru
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	3,72	7	88	51	37

Отчет об исполнении учреждением плана его финансово-хозяйственной деятельности (ф. 0503737) за 2014 год ▼

Дата публикации 28.04.2015

Печатная форма сведений  
Закреть

Наименование показателя	Код строки	Код аналитики	Утверждено плановых назначений	Исполнено плановых назначений					Не исполнено плановых назначений
				через лицевые счета	через банковские счета	через кассу учреждения	некассовыми операциями	итого	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Расходы - всего	200	X							
Оплата труда и начисления на выплаты по оплате труда	160	210							

Типовые недостатки:

- информация на bus.gov.ru не размещена;
- размещена не актуальная информация;
- размещены пустые отчеты.



# Типовые выявленные недостатки, при проведении независимой оценки



## Размещение информации на официальном сайте учреждения

№ показателя	Показатель	Среднее значение по показателю	Максимально возможное значение	Не выполнили условия данного показателя	Выполнили условия данного показателя
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, ... Дата и время размещения информации. <u>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</u>	3,22	5	32	56
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ... <u>раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</u>	4,72	7	32	56
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, ... <u>план по улучшению качества работы организации</u>	3,86	6,00	34	54

- Типовые недостатки:
- отсутствие онлайн консультанта на сайте;
  - закрытая информации независимой системы учета посещений сайта;
  - отсутствие информации о проведении и ее порядке оценки качества работ.





# Организации с высшим баллом оценки

## Общая оценка



1	Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области "Историко-архитектурный и художественный музей "Новый Иерусалим" <a href="http://www.museum-newjerusalem.ru">www.museum-newjerusalem.ru</a>	85,69
2	АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "РОДИНА" <a href="http://dk-rodina.ru">dk-rodina.ru</a>	81,03
3	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОЛГОПРУДНЕНСКИЙ ИСТОРИКО-ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ"	80,73
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Химкинская централизованная библиотечная система"	79,86
5	МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КРАСНОГОРСКИЙ КУЛЬТУРНО - ДОСУГОВЫЙ КОМПЛЕКС "ПОДМОСКОВЬЕ" <a href="http://dk-podmoskovie.ru">dk-podmoskovie.ru</a>	69,65
6	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дворец культуры "Юбилейный" <a href="http://iv-dku.ru">iv-dku.ru</a>	67,18
7	МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КРАСНОГОРСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" <a href="http://www.krbibl.ru">www.krbibl.ru</a>	66,31
8	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА Г. ДЗЕРЖИНСКИЙ" <a href="http://ugreshlib.ru">ugreshlib.ru</a>	64,02

Общая оценка организации рассчитывается в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Минкультуры России № 2830 от 20.11.2015 года.

Формируется на основе:

- Оценки открытости;
- Оценки внутренней информации о качестве;
- Оценке удовлетворенности получателей услуг.



# Организации с высшим баллом оценки



## Оценка открытости

- Оценка открытости, проводится по показателям утверждённым Приказом Минкультуры России от 05.10.2015г. № 2515.

- Информационные объекты подлежащие исследованию, утверждены приказом Минкультуры России от 20.02.2015г. № 277.

1	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ "ЛУЧ" <a href="http://www.spilinskoe.ru">www.spilinskoe.ru</a>	72
2	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК "ДМИТРОВСКИЙ КРЕМЛЬ" <a href="http://dmmuseum.ru">dmmuseum.ru</a>	61
3	Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области "Историко-архитектурный и художественный музей "Новый Иерусалим" <a href="http://www.museum-newjerusalem.ru">www.museum-newjerusalem.ru</a>	60
4	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА КОРОЛЁВА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ "ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "БОЛШЕВО" <a href="http://ckid.korolev-culture.ru">ckid.korolev-culture.ru</a>	58
5	Муниципальное учреждение культуры "Егорьевский историко-художественный музей" <a href="http://egmuseum.ru">egmuseum.ru</a>	56
6	МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КРАСНОГОРСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" <a href="http://www.krbibl.ru">www.krbibl.ru</a>	55
7	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ "СЕРГИЕВО-ПОСАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК" <a href="http://www.musobl.divo.ru">www.musobl.divo.ru</a>	55
8	МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "МИР" <a href="http://dkmir-lytkarino.ru">dkmir-lytkarino.ru</a>	52





# Показатели с наиболее высокой оценкой

## Оценка внутренней информации о качестве



1	Муниципальное учреждение культуры "Централизованная Библиотечная Система г.Подольска" <a href="http://cbspodolsk.ru">cbspodolsk.ru</a>	100
2	МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "МУЗЕЙ НОВЕЙШЕЙ ИСТОРИИ ГОРОДА ПОДОЛЬСКА"	100
3	МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КЛИНСКОЕ МУЗЕЙНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ" <a href="http://www.klin-museum.ru">www.klin-museum.ru</a>	100
4	МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ИМЕНИ КАРЛА МАРКСА " <a href="http://dk.karlmarksa.ru">dk.karlmarksa.ru</a>	100
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры сельского поселения Лаговское "Сельский дом культуры "Молодежный"	100
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры и досуга "Лодыгино"	100
7	МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ИСТОРИКО-МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК "ПОДОЛЬЕ" <a href="http://immzpodolie.com">immzpodolie.com</a>	100
8	Муниципальное Бюджетное учреждение культуры "Сельский дом культуры "Дубровицы"	100

Оценка внутренней информации о качестве, проводится в соответствии с показателем 1.2 утвержденный Приказом Минкультуры России от 05.10.2015г. № 2515.



# Показатели с наиболее высокой оценкой

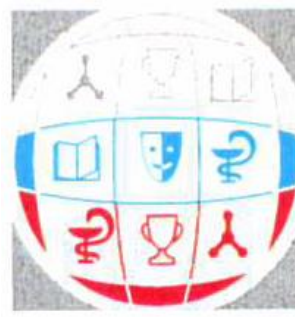


## Оценка удовлетворенности потребителей

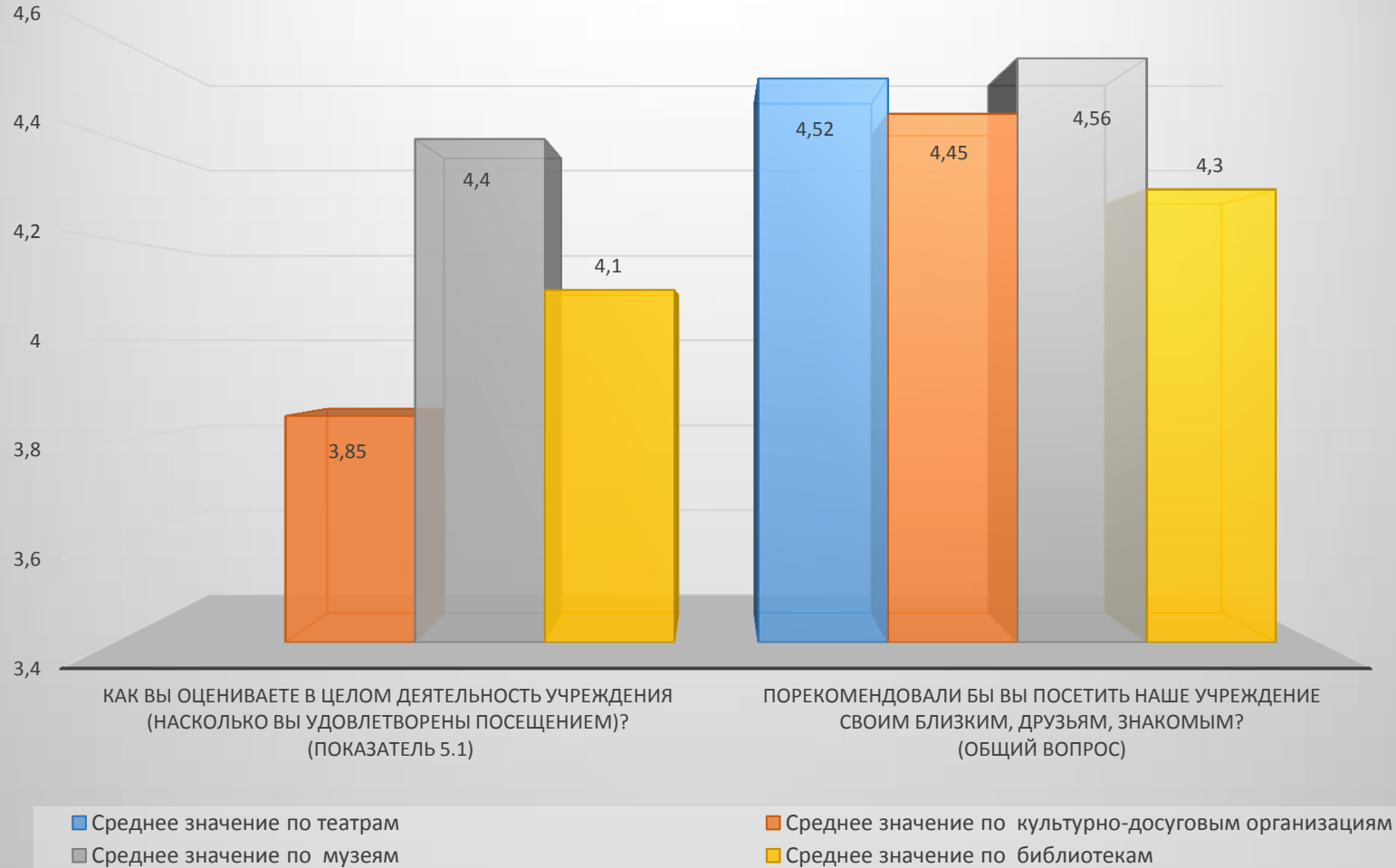
Оценка удовлетворенности получателей услуг, проводится по нескольким каналам сбора информации, такие как:

- Телефонный опрос;
- Анкетирование по средствам электронной почты;
- Опрос на официальном сайте учреждения;
- Опрос на сайте независимой системы оценки.

1	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА Г. ДЗЕРЖИНСКИЙ" <a href="http://ugreshlib.ru">ugreshlib.ru</a>	94,2
2	АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "РОДИНА" <a href="http://dk-rodina.ru">dk-rodina.ru</a>	93,38
3	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОЛГОПРУДНЕНСКИЙ ИСТОРИКО-ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ"	92,88
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Химкинская централизованная библиотечная система"	91,44
5	Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области "Историко-архитектурный и художественный музей "Новый Иерусалим" <a href="http://www.museum-newjerusalem.ru">www.museum-newjerusalem.ru</a>	89,8
6	МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КРАСНОГОРСКИЙ КУЛЬТУРНО - ДОСУГОВЫЙ КОМПЛЕКС "ПОДМОСКОВЬЕ" <a href="http://dk-podmoskovie.ru">dk-podmoskovie.ru</a>	89
7	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Домодедово "Центр культуры и досуга "Импульс"	84,85
8	МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КРАСНОГОРСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" <a href="http://www.krbibl.ru">www.krbibl.ru</a>	84,26



# Мнение получателей услуг



В соответствии с пунктом 7 частью III плана мероприятий ("дорожная карта") «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры», утвержденным Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2012 года, № 2606-р, уровень удовлетворенности граждан, к 2018 году должен составлять 90%.