

Таблица 1 - Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в организациях культуры Московской области в разрезе методов сбора мнений получателей услуг и муниципальных образований, в абсолютном значении, ед.

| № п/п | Наименование учреждения | Муниципальное образование | Численность выборочной совокупности, чел. в том числе: | Онлайн анкетирование | Телефонный опрос | Анкетирование через терминал |
|-------|--|---------------------------|--|----------------------|------------------|------------------------------|
| 89 | Муниципальное автономное учреждение культуры "Центральный Дворец Культуры "Звезда" | Наро-Фоминский ГО | 1 850 | 1 840 | 10 | - |

Таблица 5 - Наличие (объем) информации об организациях культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях

Здесь и далее в таблицах с информацией о наличии информационных/ материальных объектов применяется бинарная система оценивания, при которой отсутствие оцениваемого объекта или его частичная представленность приравнивается к оценке в 0 баллов, наличие в полном объеме – в 1 балл

| № пп | Муниципальное образование | Организация | I. Общая информация об организации культуры | | | | | II. Информация о деятельности организации культуры | | | | | III. Информация о независимой оценке качества | Всего |
|------|---------------------------|--|---|--|--|--|----------------------------------|--|--|--|--|---|---|-------|
| | | | Полное и сокращенное наименование организации, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | Место нахождения организации и ее филиалов (при наличии) | Дата создания организации, сведения об учредителе, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя | Структура и органы управления организации; ФИО и должности руководителей организации, ее структурных подразделений (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, электронной почты | Режим, график работы организации | Виды предоставляемых услуг организацией | услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, НПА, устанавливающих цены (тарифы) (при наличии платных) | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (при осуществлении соответствующих видов | Результаты НОК условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | | |
| 89 | Наро-Фоминский ГО | МАУ культуры "Центральный Дворец Культуры "Звезда" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 9 | |

Таблица 6 - Наличие (объем) информации об организациях культуры, размещенной на их официальных сайтах

| № пп | Муниципальное образование | Организация | I. Общая информация об организации культуры | | | | | | II. Информация о деятельности организации культуры | | | | | | III. Информация о НОК | Всего |
|------|---------------------------|--|---|--|--|---|--|----------------------------------|--|--|--|--|--|---|---|-------|
| | | | Полное и сокращенное наименование организации, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | Место нахождения организации и ее филиалов (при наличии) | Дата создания организации, сведения об учредителе, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя | Учредительные документы (копия устава организации, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации и на значении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | Структура и органы управления организацией; ФИО и должности руководителей организации, ее телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), электронной почты | Режим, график работы организации | Виды предоставляемых услуг организацией | Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, НПА, устанавливающих цены (тарифы) (при наличии платных услуг)* | Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством РФ, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (при осуществлении соответствующих видов деятельности)* | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации | |
| 89 | Наро-Фоминский ГО | МАУ культуры "Центральный Дворец Культуры "Звезда" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 11 | |

Таблица 7 - Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

| № пп | Муниципальное образование | Организация | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | | | | | | | Всего |
|------|---------------------------|--|--|-------------------|----------------------|------------------------------------|---|--|--|-------|
| | | | телефона | электронной почты | электронных сервисов | раздела «Часто задаваемые вопросы» | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией | доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте и пр.) | наличие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению | |
| 89 | Наро-Фоминский ГО | МАУ культуры "Центральный Дворец Культуры "Звезда" | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |

Таблица 8 - Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

* Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, указан в табл. 4 настоящего отчета

| № пп | Показатели | | Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней НПА | | | | Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | | | Показатель 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" | | | | Итого по критерию | | |
|------|-------------------|--|---|--|---|-------------------------|--|--|-------------------------|---|---|---|--|-------------------|-------------------------|---|
| | | | Индикаторы параметра | 1.1.1. Объем информации, размещенной на сайте, ед. | 1.1.2. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ед. | Значение показателя 1.1 | Значение показателя 1.1 с учетом значимости | 1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на сайте, ед. | Значение показателя 1.2 | Значение показателя 1.2 с учетом значимости | 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах чел. | 1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте, чел. | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел. | | Значение показателя 1.3 | Значение показателя 1.3 с учетом значимости |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 89 | ГО Наро-Фоминский | МАУ культуры "Центральный Дворец Культуры "Звезда" | 11 | 9 | 95,8 | 28,8 | 3 | 90,0 | 27,0 | 1818 | 1809 | 1850 | 98,0 | 39,2 | 95,0 | |

Таблица 9 - Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

| № пп | Показатели | | Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | | | Показатель 2.2 Время ожидания услуги (не установлен: определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3) | | Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | | | | Итого по критерию | |
|------|-------------------|--|--|---|-------------------------|--|-------------------------|---|--|--|-------------------------|-------------------|---|
| | | | Индикаторы параметра | 2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг | Значение показателя 2.1 | Значение показателя 2.1 с учетом значимости | Значение показателя 2.2 | Значение показателя 2.2 с учетом значимости | 2.3. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры, чел. | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел. | Значение показателя 2.3 | | Значение показателя 2.3 с учетом значимости |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 89 | ГО Наро-Фоминский | МАУ культуры "Центральный Дворец Культуры "Звезда" | 7 | 100,0 | 30,0 | 99,5 | 39,8 | 1832 | 1850 | 99,0 | 29,7 | 99,5 | |

Таблица 10 - Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

| № пп | Показатели | | Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | | | Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | | Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | | | | Итого по критерию |
|------|----------------------|--|--|-------------------------|---|---|-------------------------|---|---|--|-------------------------|---|-------------------|
| | Индикаторы параметра | | Количество условий доступности организации культуры для инвалидов | Значение показателя 3.1 | Значение показателя 3.1 с учетом значимости | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Значение показателя 3.2 | Значение показателя 3.2 с учетом значимости | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, чел. | Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу, чел. | Значение показателя 3.3 | Значение показателя 3.3 с учетом значимости | |
| 89 | ГО Наро-Фоминский | МАУ культуры "Центральный Дворец Культуры "Звезда" | 3 | 60,0 | 18,0 | 2 | 40,0 | 16,0 | 174 | 180 | 96,7 | 29,0 | 63,0 |

Таблица 11 - Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

| № пп | Показатели | | Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт при непосредственном обращении | | | | Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | | | | Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия | | | | Итого по критерию |
|------|---------------------------------|--|---|--|-------------------------|---|---|--|-------------------------|---|---|--|-------------------------|---|-------------------|
| | Индикаторы параметра | | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, чел. | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел. | Значение показателя 4.1 | Значение показателя 4.1 с учетом значимости | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, чел. | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел. | Значение показателя 4.2 | Значение показателя 4.2 с учетом значимости | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, чел. | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел. | Значение показателя 4.3 | Значение показателя 4.3 с учетом значимости | |
| | Нормативное значение показателя | | | | | | | | | | | | | | |
| 89 | ГО Наро-Фоминский | МАУ культуры "Центральный Дворец Культуры "Звезда" | 1807 | 1850 | 97,7 | 39,1 | 1827 | 1850 | 98,8 | 39,5 | 1493 | 1503 | 99,3 | 19,9 | 98,5 |

Таблица 12 - Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

| № пп | Показатели | | Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | | | | Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры | | | | Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры | | | | Итого по критерию |
|------|---------------------------------|--|---|--|-------------------------|---|---|--|-------------------------|---|--|--|-------------------------|---|-------------------|
| | Индикаторы параметра | | Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, чел. | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел. | Значение показателя 5.1 | Значение показателя 5.1 с учетом значимости | Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры, чел. | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел. | Значение показателя 5.2 | Значение показателя 5.2 с учетом значимости | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры, чел. | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел. | Значение показателя 5.3 | Значение показателя 5.3 с учетом значимости | |
| | Нормативное значение показателя | | | | | | | | | | | | | | |
| 89 | ГО Наро-Фоминский | МАУ культуры "Центральный Дворец Культуры "Звезда" | 1816 | 1850 | 98,2 | 29,4 | 1824 | 1850 | 98,6 | 19,7 | 1829 | 1850 | 98,9 | 49,4 | 98,5 |

Таблица 13 - Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в баллах

| № пп | Критерии | | 1. Критерий открытости и доступности информации об организации | | | | 2. Критерий комфортности условий предоставления услуг | | | | 3. Критерий доступности услуг для инвалидов | | | | 4. Критерий доброжелательности, вежливости работников | | | | 5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг | | | | Итоговое значение по организации культуры | Средняя оценка по организации культуры |
|------|--|--|--|----------------|----------------|---------------------|---|----------------|----------------|---------------------|---|----------------|----------------|---------------------|---|----------------|----------------|---------------------|--|----------------|----------------|---------------------|---|--|
| | Муниципальное образование/ Организация | | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | Итого по критерию 1 | Показатель 2.1 | Показатель 2.2 | Показатель 2.3 | Итого по критерию 2 | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | Итого по критерию 3 | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Итого по критерию 4 | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Итого по критерию 5 | | |
| 89 | ГО Наро-Фоминский | МАУ культуры "Центральный Дворец Культуры "Звезда" | 28,8 | 27,0 | 39,2 | 95 | 30,0 | 39,8 | 29,7 | 99,5 | 18,0 | 16,0 | 29,0 | 63,0 | 39,1 | 39,5 | 19,9 | 98,5 | 29,4 | 19,7 | 49,4 | 98,5 | 454,5 | 90,9 |