

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка	Максимальные значения
1	2	3	4	5=2+3+4	
ГБУК г.Москвы "Культурный центр Вдохновение"	74	6	28	108	85,0%
ГАУК г.Москвы "Культурный центр ЗИЛ"	66	6	35,5	107,5	84,6%
ГБУК г.Москвы "Центр культуры и искусств Меридиан"	74	6	27,5	107,5	84,6%
ГБУК г.Москвы "Творческий центр Москворечье"	69	7	29	105	82,7%
ГБУК г.Москвы "Дом культуры Москвич"	65	6	33	104	81,9%
ГБУК г.Москвы "Территориальная клубная система Ново-Переделкино"	67	6	30	103	81,1%
ГБУК г.Москвы "Дом культуры Рублёво"	66	6	29,5	101,5	79,9%
ГБУК г.Москвы "Дом культуры Берендей"	67	7	22,5	96	75,6%
ГБУК г.Москвы "Дом культуры Стимул"	62	6	25,5	93,5	73,6%
ГБУК г.Москвы "Дом культуры Ватушки"	68	7	15,5	90,5	71,3%

Наименование учреждения	Дата и время оценки	Показатели и значения оценки, баллы												Итоговое значение, баллы (сумма)	% от максимального значения
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
		Информирование о новых мероприятиях и услугах	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Наличие дополнительных услуг для посетителей (места общественного питания, свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры, Wi-Fi, стойки с журналами, прессой, информация о событиях и проектах учреждения и т.п.)	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	Удобство графика работы организации культуры	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (абонементов)	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Качество проведения культурно-массовых мероприятий		
максимальные значения		7	5	5	7	5	6	7	7	7	5	9	10	80	100%
ГБУК г.Москвы "Культурный центр Вдохновение"	30.11.2015 – 15.12.2016	7	5	5	4	5	5	7	7	7	4	8	10	74	93%
ГБУК г.Москвы "Центр культуры и искусств Меридиан"	30.11.2015 – 15.12.2015	7	5	5	3	5	5	7	7	7	5	8	10	74	93%
ГБУК г.Москвы "Творческий центр Москворечье"	30.11.2015 – 15.12.2015	7	5	5	3	2	5	7	6	7	4	8	10	69	86%
ГБУК г.Москвы "Дом культуры Ватулишки"	30.11.2015 – 15.12.2015	6	5	5	4	4	5	6	6	6	4	8	9	68	85%
ГБУК г.Москвы "Территориальная клубная система Ново-Переделкино"	30.11.2015 – 15.12.2015	6	5	5	1	4	4	7	6	7	4	8	10	67	84%
ГБУК г.Москвы "Дом культуры Берендей"	30.11.2015 – 15.12.2015	6	5	5	2	4	4	7	7	6	4	8	9	67	84%
ГАУК г.Москвы "Культурный центр ЗИЛ"	30.11.2015 – 15.12.2015	6	5	5	3	4	4	6	6	6	4	8	9	66	83%
ГБУК г.Москвы "Дом культуры Рублёво"	30.11.2015 – 15.12.2015	6	5	4	2	3	5	7	6	6	4	8	10	66	83%
ГБУК г.Москвы "Дом культуры Москвич"	30.11.2015 – 15.12.2015	6	4	5	2	4	4	7	6	6	4	8	9	65	81%
ГБУК г.Москвы "Дом культуры Стимул"	30.11.2015 – 15.12.2015	6	4	4	1	3	4	5	7	7	4	8	9	62	78%

	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
	Доступ к электронным базам данных организации культуры	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0
	Дата и время размещения информации	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
2.6	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0
	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0
	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
	Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0
	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.2	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ИТОГО:		40	35,5	33	31,5	30,5	30	27	27	26	22	15

Учреждение	Всего	Число анкет по ссылке на сайте	Число бумажных анкет
Итого	1417	293	1124
ЗИЛ	305	73	232
Москворечье	172	34	138
Рублево	155	58	97
Ново-Переделкино	150	50	100
Меридиан	139	12	127
Ватутинки	127	8	119
Москвич	124	26	98
Вдохновение	119	18	101
Берендей	79	7	72
Стимул	47	7	40

Вопрос	Вариант ответа / параметр	Возражение											Среднее значение
		ЭМП	Меридиан	Ново-Дарьяновское	Внуковская	Ступи	Бережковская	Москворечье	Рублево	Москвин	Среднее значение		
1. Пол	Доля мужчин	26%	22%	18%	19%	33%	15%	21%	15%	20%	25%	21%	мужчины
	Доля женщин	74%	78%	82%	81%	67%	85%	79%	85%	80%	75%	79%	
2. Возраст	Средний возраст, лет	33	38	43	37	30	33	32	40	37	32	35,00	
	Получить информацию об услугах практически невозможно	1%	0%	0%	1%	5%	0%	3%	1%	2%	2%	1%	
3. Какое утверждение, на Ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации об услугах нашего учреждения?	Чтобы получить информацию, приходится приложить усилия	24%	5%	3%	14%	10%	20%	20%	12%	18%	18%	14%	
	Все устраивает, нужно информацию получить достаточно легко	75%	95%	97%	85%	85%	80%	77%	87%	81%	81%	84%	
4. Какое утверждение, на Ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации о мероприятиях нашего учреждения?	Получить информацию о мероприятиях практически невозможно	2%	0%	0%	1%	5%	2%	1%	0%	3%	2%	1%	
	Чтобы получить информацию, приходится приложить усилия	24%	0%	2%	16%	5%	21%	18%	9%	14%	15%	12%	
	Все устраивает, нужно информацию получить достаточно легко	74%	100%	98%	84%	90%	77%	81%	91%	83%	84%	86%	
	5. С какими инфраструктурными проблемами Вы сталкивались в нашем учреждении? (Любое число ответов)	Сложно добраться на общественном транспорте	8%	7%	1%	7%	2%	13%	4%	3%	18%	6%	7%
В помещениях грязно		2%	0%	1%	2%	4%	2%	1%	0%	3%	5%	2%	
Темно, помещения плохо освещены		5%	2%	1%	1%	2%	4%	3%	3%	2%	16%	4%	
Слишком сильное (слабое) отопление (жарко (холодно))		9%	2%	2%	1%	6%	11%	8%	32%	8%	12%	9%	
Неудобно поехать		17%	9%	7%	6%	9%	13%	14%	16%	33%	4%	13%	
Плохой гардероб		1%	0%	0%	7%	15%	9%	3%	1%	0%	1%	4%	
Плохие туалеты		5%	1%	1%	3%	25%	9%	13%	35%	5%	9%	11%	
Плохое покрытие пола (потертый, сколы и т.п.)		6%	3%	2%	5%	9%	0%	6%	4%	3%	13%	5%	
Не нравится оформление помещений		6%	3%	2%	4%	12%	0%	3%	5%	1%	21%	6%	
Не хватает общественных пространств/мест для ожидания		4%	9%	7%	28%	9%	30%	26%	3%	7%	15%	14%	
Сложно найти нужное место, не хватает элементов навигации		9%	2%	2%	1%	2%	7%	9%	5%	3%	14%	5%	
Существует/плохо работает Wi-Fi		10%	3%	3%	23%	9%	24%	22%	11%	20%	28%	15%	
Негде поставить детскую коляску	1%	2%	1%	11%	1%	22%	3%	3%	2%	5%	5%		
Все устраивает, не с чем из перечисленного не сталкивался(ась)	52%	74%	79%	45%	54%	35%	42%	31%	43%	50%	50%		
6. О каких дополнительных услугах нашего учреждения Вы знаете? (Любое число ответов)	Свободный книгообмен (букроссинг)	40%	61%	53%	19%	61%	9%	6%	53%	38%	6%	35%	
	Настольные или интерактивные игры	50%	70%	47%	7%	61%	0%	4%	20%	51%	7%	32%	
	Бесплатный Wi-Fi	58%	69%	61%	27%	71%	30%	23%	71%	50%	28%	49%	
	Столик с прессой	23%	47%	32%	18%	66%	17%	34%	36%	22%	11%	31%	
	Кассатерминалы для оплаты услуг	22%	53%	36%	16%	72%	2%	66%	51%	9%	38%	37%	
	Места для работы (коворкинг)	26%	26%	22%	3%	25%	9%	5%	28%	10%	7%	16%	
	Напоиты с едой и напитками	70%	86%	78%	16%	78%	66%	75%	81%	7%	74%	63%	
	Места общественного питания	27%	40%	24%	15%	5%	2%	22%	8%	24%	63%	23%	
	Информация о событиях и проектах других учреждений культуры, городских и культурных мероприятиях	38%	53%	53%	52%	22%	43%	35%	26%	36%	30%	39%	
	Не знаю ни о чем из перечисленного	13%	4%	9%	25%	3%	19%	10%	7%	14%	10%	11%	
	7. Удобно ли Вам пользоваться электронными сервисами (электронная регистрация на мероприятия, оплата билетов онлайн, оплата банковской картой в учреждении, электронный билет, электронный каталог)?	Никогда не пользовался электронными сервисами	26%	53%	45%	56%	31%	51%	54%	81%	62%	34%	49%
		Пользовался, но они недостаточно удобны, при работе с ними испытываю сложности	2%	0%	1%	4%	7%	11%	9%	8%	7%	6%	5%
	Пользовался, есть некоторые недостатки, но в целом удобно	16%	9%	7%	13%	14%	13%	4%	5%	11%	19%	11%	
	Пользовался, меня все устраивает	56%	38%	47%	27%	48%	26%	33%	7%	19%	41%	34%	
8. Какие проблемы с качеством нашей полиграфической продукции (флаеры/буклеты/программы) Вы можете отметить? (Любое число ответов)	Никогда не пользовался(ась) полиграфической продукцией учреждения	51%	16%	28%	32%	13%	51%	45%	19%	25%	38%	32%	
	Не нравится графическое оформление	6%	0%	1%	1%	4%	0%	0%	3%	2%	7%	2%	
	Текст плохо виден, неудобно читать	3%	2%	0%	1%	2%	2%	0%	1%	1%	4%	2%	
	Текст плохо написан, есть опечатки, выцвет, лишнее	4%	0%	1%	1%	2%	0%	1%	1%	0%	2%	1%	
	Неудачный формат, неудобно носить с собой	2%	1%	0%	0%	5%	0%	1%	2%	1%	2%	1%	
	Все устраивает, качество печати на высоком уровне	42%	82%	70%	67%	75%	49%	52%	78%	72%	51%	64%	
	Информация на флаерах/буклетах/программах бедна и неполна	9%	1%	2%	2%	3%	5%	9%	2%	4%	6%	4%	
	9. Насколько наша полиграфическая продукция (флаеры/буклеты/программы) кажется Вам информативной?	Информации в целом хватает, но есть недочеты	29%	19%	12%	32%	20%	13%	17%	12%	16%	37%	21%
Все устраивает, полиграфическая продукция интересна и содержательна		62%	80%	87%	66%	77%	82%	74%	86%	80%	57%	75%	
10. Насколько Вам удобен наш график работы? (Любое число ответов)	Учреждение закрывается слишком рано	6%	1%	1%	2%	2%	6%	1%	3%	3%	3%	3%	
	Учреждение начинает работать поздно	2%	0%	0%	1%	3%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	
	Неудобно организовать время работы кружков/секций/групп по интересам	6%	3%	1%	3%	8%	19%	4%	2%	1%	4%	5%	
	Меня полностью устраивает график работы	67%	97%	98%	95%	90%	77%	95%	95%	96%	94%	92%	
11. Удобно ли организована покупка (бронирование) билетов (абонементов)?	Никогда не пользовался подобными услугами в этом учреждении	38%	23%	16%	27%	27%	51%	58%	24%	31%	16%	31%	
	Процесс организован неудобно, длинный время ожидания, нет времени	0%	1%	1%	3%	3%	0%	1%	3%	5%	2%	2%	
	Есть мелкие недочеты	11%	8%	5%	11%	9%	4%	3%	7%	10%	20%	9%	
	Меня все устраивает	51%	69%	78%	60%	62%	45%	38%	66%	55%	62%	58%	
12. С какими проблемами в общении с персоналом нашего учреждения Вы сталкивались? (Любое число ответов)	Невежливость, грубость	2%	0%	1%	2%	3%	0%	3%	2%	5%	7%	2%	
	Мало внимания посетителям	4%	0%	1%	3%	5%	0%	5%	4%	1%	11%	4%	
	Некомпетентность	2%	1%	1%	3%	3%	0%	6%	2%	4%	6%	3%	
	Меня все устраивает	92%	99%	98%	95%	93%	100%	92%	94%	91%	83%	94%	
13. Насколько Вы удовлетворены качеством услуг нашего учреждения в целом? (Один ответ)	Качественно все услуги находятся в учреждении	1%	1%	1%	3%	2%	0%	4%	1%	2%	7%	2%	
	Услуги среднего качества, требуют доработки	8%	1%	1%	1%	9%	2%	3%	3%	3%	8%	4%	
	В целом услуги устраивают, но есть некоторые недочеты	35%	35%	16%	30%	28%	19%	34%	24%	28%	40%	29%	
	Услуги оказываются на высоком уровне	57%	63%	82%	67%	61%	79%	59%	72%	66%	45%	65%	
14. Каких кружков/секций не хватает лично Вам (и Вашим детям) в нашем учреждении? (Любое число ответов)	Музыкальных	7%	4%	3%	7%	13%	0%	7%	3%	6%	3%	5%	
	Художественных	11%	3%	3%	3%	5%	4%	3%	3%	4%	2%	4%	
	Танцевальных	6%	3%	8%	2%	5%	6%	11%	3%	7%	3%	5%	
	Театральных	4%	15%	4%	4%	27%	11%	4%	3%	3%	6%	8%	
	Спортивных секций	14%	14%	9%	10%	9%	9%	14%	9%	26%	12%	13%	
	Иностранных языков	19%	3%	10%	7%	7%	6%	8%	8%	8%	12%	9%	
	Кинокружа	13%	4%	2%	16%	5%	9%	3%	20%	9%	11%	9%	
	Естественно-научных	15%	17%	8%	16%	8%	19%	20%	17%	17%	17%	15%	
	Все устраивает: программы достаточно разнообразны	56%	57%	68%	53%	50%	72%	55%	55%	54%	59%	58%	
	15. С какими недостатками культурно-массовых мероприятий в нашем учреждении Вы сталкивались? (Любое число ответов)	Неинтересная программа	4%	1%	0%	1%	6%	2%	4%	2%	4%	7%	3%
		Начало не по расписанию	5%	2%	1%	3%	6%	6%	6%	2%	1%	2%	3%
		Многолюдно, тепло	9%	4%	2%	16%	8%	13%	23%	5%	3%	4%	9%
Очень мало посетителей		3%	0%	0%	1%	3%	13%	0%	2%	0%	4%	3%	
	Не хватает персонала для работы с посетителями	4%	2%	1%	5%	7%	0%	3%	1%	2%	3%	2%	
	Есть лишние люди	0%	0%	1%	2%	3%	0%	1%	0%	3%	1%	1%	
	Мало места для того, чтобы сидеть	8%	6%	7%	12%	12%	9%	29%	2%	3%	17%	10%	
	Негде поехать, попить	8%	2%	6%	5%	7%	6%	10%	9%	10%	1%	6%	
	Высокие цены на еду, напитки	13%	5%	10%	0%	5%	4%	4%	8%	5%	14%	7%	
	Не вижу проблем мероприятий	64%	84%	77%	71%	58%	57%	57%	76%	77%	69%	69%	
16. Ваше образование	Неполное среднее (в классах и классах)	1%	2%	1%	4%	2%	3%	4%	5%	28%	5%	5%	
	Среднее (оконченная школа, ПТУ)	2%	7%	4%	5%	9%	2%	3%	5%	5%	5%	4%	
	Среднее специальное (техникум и т.д.)	4%	13%	12%	19%	27%	6%	8%	11%	12%	11%	12%	
	Незаконченное высшее	13%	7%	3%	5%	4%	2%	4%	12%	6%	12%	7%	
	Высшее	74%	69%	78%	69%	52%	85%	80%	69%	73%	37%	68%	
	Учреждение	6%	3%	2%	3%	5%	2%	6%	1%	1%	6%	3%	
17. В настоящее время Вы (Отметьте все подходящие варианты ответов)	Работаете	66%	65%	56%	66%	75%	57%	45%	49%	58%	37%	57%	
	В декрете, в отпуске по уходу за ребенком	7%	4%	7%	7%	5%	4%	23%	5%	11%	1%	7%	
	Учился в вузе, созре	20%	7%	4%	5%	6%	4%	0%	11%	3%	7%	7%	
	Учился в школе	2%	3%	1%	1%	8%	2%	3%	6%	5%	31%	6%	
	Не работаете, занимаетесь домашним хозяйством	8%	15%	11%	17%	6%	21%	23%	12%	14%	12%	14%	
	На пенсии	6%	11%	25%	8%	2%	15%	9%	23%	12%	12%	12%	
18. Где Вы живете?	Москва	82%	98%	92%	85%	87%	100%	100%	96%	85%	87%	93%	
	Московская область	5%	0%	8%	4%	32%	0%	0%	3%	12%	3%	7%	
	Не из Москвы и МО	13%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	3%	1%	2%	

