

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 2»
(ООО «ГЭПИЦентр-2»)

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг
государственными организациями в сфере культуры, здравоохранения
и образования Ненецкого автономного округа.
(организации культуры)

государственный контракт № 8 от «06» августа 2019 г.
(итоговый)

Нарьян-Мар 2019

РЕФЕРАТ

Отчет 62 стр., 1 кн., 15 табл., 7 рис., 6 источн.

НЕНЕЦКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Объектом исследования являлись государственные учреждения культуры Ненецкого автономного округа, а также граждане, являющиеся получателями услуг в этих организациях, из числа населения региона 18 лет и старше.

Цель данного исследования состояла в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры автономного округа в 2019 году, для последующего предоставления получателям услуг информации об условиях оказания услуг этими организациями и повышения их качества.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 9 государственных учреждений культуры Ненецкого автономного округа. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации культуры, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Ненецкого автономного округа в 2019 году.

СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5 стр.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	6 стр.
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ	7 стр.
ВВЕДЕНИЕ	8 стр.
1 Численность выборочной совокупности (единиц анализа)	13 стр.
2 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	15 стр.
3 Результаты независимой оценки качества в 2019 году	29 стр.
3.1 Открытость и доступность информации об организациях культуры	29 стр.
3.2 Комфортность условий предоставления услуг	37 стр.
3.3 Доступность услуг для инвалидов	40 стр.
3.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций	43 стр.
3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг	45 стр.
4 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	47 стр.
5 Выводы и рекомендации	53 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	61 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	62 стр.

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов, с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в концепции исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность (социальная)</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества образования</i>	– оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций на основе общедоступной информации и улучшение информированности получателей услуг о качестве работы организаций

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

г. – год

ГЭПИЦентр-2 – Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 2

др. – другое

ГБУК - государственное бюджетное учреждение культуры

НАО – Ненецкий автономный округ

НОК – независимая оценка качества

НПА – нормативный правовой акт

Росстат - Федеральная служба государственной статистики

РФ – Российская Федерация

см. – смотри

СП – сельское поселение

табл. – таблица

SPSS – аббревиатура с англ. *Statistical Package for the Social Sciences* – Статистический Пакет для Социальных Наук

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом № 8 от 8 августа 2019 г. по заказу Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа в августе-ноябре 2019 г. ООО «ГЭПИЦентр-2» провело независимую оценку качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Ненецкого автономного округа, подлежащими оценке в 2019 году.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций указанной сферы, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций культуры.

Сбор и обобщение информации о качестве услуг организаций культуры на территории Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ненецкого автономного округа, а также поддержания обратной связи с получателями для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций культуры, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Цели и задачи исследования

Целями исследования являлись:

1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;

2) повышение качества деятельности организациями в сфере культуры.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;

- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;

- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;

- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры;

3) разработка предложений по повышению качества условий оказания социальных услуг организациями.

Объект и предмет исследования

География исследования локализована в границах муниципальных образований городского округа город Нарьян-Мар и Заполярного муниципального района Ненецкого автономного округа.

Единицей анализа в настоящем исследовании выступили организации государственные учреждения культуры Ненецкого автономного округа (далее также – организации культуры).

Объектом исследования являлись:

- 9 организации культуры Ненецкого автономного округа:

- ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»;

- ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»;

- ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»;
- ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»;
- ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»;
- ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»;
- ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»;
- ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»;
- ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»;

- граждане, являющиеся получателями услуг в оцениваемых организациях культуры.

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденные Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599, по параметрам, определенным задачами данного исследования.

Этапы полевых работ

1) Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры для последующего проведения независимой оценки качества оказания услуг, размещенной на общедоступных информационных ресурсах организаций культуры ненецкого автономного округа.

2) Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры в самих организациях культуры региона.

3) Сбор первичных данных методом индивидуализированного опроса получателей услуг, анализа и обработки полученных данных. Проведение контроля качества работ.

Основные методы сбора первичной информации

1) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг был применен их опрос, который был осуществлен в следующих формах:

- анкетирование получателей услуг - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с анкетой, в том числе:

- онлайн анкетирование по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- интервьюирование получателей услуг - формализованное интервью с респондентом, в том числе:

- в форме личного опроса с использованием анкеты на бумажном носителе.

2) В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций культуры был применен метод наблюдения - сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Департамента образования, культуры и спорта

Ненецкого автономного округа, на сайтах и информационных стендах организаций культуры), а также в самих организациях культуры региона.

Указанные методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных. При проведении сбора первичной информации интервьюеры/ наблюдатели следовали определенным правилам ведения формализованного интервью/ анкетирования и наблюдения. Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедуры опроса и заполнения форм наблюдений требованиям инструкций;
- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Инструментарий исследования

1) Для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры использована структурированная анкета, рекомендованная единой Методикой, которая утверждена Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Анкета насчитывает 22 вопроса (включая 1 открытый и 22 закрытых), 3 из которых являются отборочными, 4 использованы в целях исполнения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Процедура выявления мнения получателей услуг осуществлена с использованием двух форм носителей текста анкеты:

- электронная форма (онлайн анкета), размещенная в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- анкета на бумажном носителе (собранные данные из которой интервьюеры переносили в онлайн форму для последующей статистической обработки).

2) Для сбора открытой информации о деятельности организаций культуры использованы бланки протоколов, составленных в соответствии с требованиями Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

Основные методы анализа информации

Из общенаучных методов в данном исследовании применены следующие:

- метод идеализации, который представляет собой мысленное внесение определенных изменений в изучаемый объект в соответствии с целями исследования. В результате таких изменений могут быть, например, исключены из рассмотрения какие-то свойства, стороны, признаки объектов;
- сравнительный (компаративный) метод - сопоставление двух или более объектов, имеющих черты подобия. Сравнительный метод позволяет

установить, в чем состоит это подобие, либо показать, по каким признакам исследуемые объекты различаются.

В качестве основного метода анализа открытой информации применен метод контент-анализа официальных сайтов организаций социального обслуживания на предмет наличия или отсутствия материалов/ единиц информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов к содержанию общедоступных информационных ресурсов таких организаций.

Методы обработки данных

Для анализа первичной информации (электронного массива данных по результатам сбора мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры) использованы методы статистического анализа данных на базе пакета IBM SPSS Statistics 20.0.

1 Численность выборочной совокупности (единиц анализа)

Численность единиц анализа настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 9 государственных учреждений культуры Ненецкого автономного округа.

В соответствии с Методикой 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, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) формируется для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение 2018 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Данные о численности получателей услуг организаций культуры, рассчитанной в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 888н «Об утверждении рекомендаций о порядке предоставления Минфину России информации о достигнутых (фактических) значениях целевых показателей (нормативов) оптимизации сети государственных и муниципальных учреждений для учета при распределении межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации», приведены в табл. 1.

Генеральные совокупности организаций культуры, оцениваемых в 2019 году, формируются из числа населения Ненецкого автономного округа 18 лет и старше. По данным Росстата по состоянию на 01 января 2019 г.¹ численность совершеннолетних жителей региона составляла 31848 человек, из них 47,8% мужчин, 52,2% - женщин; 10,4% - в возрасте 18-24 года, 25-34 - 18,9%, 35-44 - 22,6%, 45-54 - 17,1%, 55-64 - 18,5%, 65 и старше - 12,5%. Доля городского населения региона 18 лет и старше составляла на указанную дату 73,5%; сельского - 26,5%.

В ходе выявления и сбора мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры опросом было охвачено 3565 респондентов (см. табл. 1).

Выборка респондентов, построенная в соответствии с вышеуказанной Методикой, классифицируется как целевая; реализуется без использования метода случайного отбора и процедуры квотирования по социально-

¹ См. Бюллетень "Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту на 1 января 2019 года". <https://www.gks.ru/compendium/document/13284> URL: (дата обращения: 18.10.2019)

демографическим признакам; не предполагает процедуры взвешивания полученных данных.

Средняя ошибка выборки по территории исследования составляет в целом 0,8%; по выборкам оцениваемых организаций средняя ошибка выборки варьирует в пределах от 1,6% до 3,3% (см. табл. 1).

Вычисление средней ошибки выборки при бесповторном методе отбора респондентов осуществляется по формуле 1^2 :

$$n = \sqrt{\frac{O^2}{n} \left(1 - \frac{n}{N}\right)} \quad (1)$$

где:

n - объем выборочной совокупности;

N - объем генеральной совокупности;

n - средняя ошибка выборки;

O - дисперсия, измеряющая разброс признака в генеральной совокупности (при предположении, что доля равна примерно 50% или 0,5)

Таблица 1 - Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций культуры Ненецкого автономного округа с указанием величины ошибки выборки, в абсолютном значении (чел.) и в процентах

№ п/п	Организация	Генеральная совокупность (ГС)	Выборочная совокупность		Ошибка выборки
		в абс. значении	в абс. значении	в % в ГС	
1	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	43829	600	16,8%	2,0%
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	1076	430	12,1%	1,9%
3	ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»	350	140	3,9%	3,3%
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»	748	301	8,4%	2,2%
5	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	1570	606	17,0%	1,6%
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	1044	417	11,7%	1,9%
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	831	332	9,3%	2,1%
8	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	894	370	10,4%	2,0%
9	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	922	369	10,4%	2,0%
Итого		31 848	3565	100,0%	0,8%

² См.: Рабочая книга социолога. - М.: Наука, 1976; Закс Л. Статистическое оценивание, - М., 1976; Кокрен У. Методы выборочного исследования. - М., Статистика, 1976; Как провести социологическое исследование: В помощь идеол. активу / Под ред. М.К. Горшкова, Ф.Э. Шереги. - М.: Политиздат, 1990; Ноэль Э. Массовые опросы. Введение в методику демоскопии. - М., Ава-Эстра, 1993; Гмурман В. Г. Теория вероятностей и математическая статистика. - М.: Высшая школа, 1998 и др.

2 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества (см. табл. 2). Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (см. табл. 3). Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, представлен в табл. 4.

Таблица 2 - Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными НПА РФ	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	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)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

Таблица 3 - Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№	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 (2.1)
				- 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	
			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	- 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	

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (2.1)$$

где

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

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

$I_{норм}$ – 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);

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

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

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:
 нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации**
 нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации**

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	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) ($P_{\text{дист}}$)	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); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{\text{дист}}$)	по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$)	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} \quad (2.2)$$

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.

№	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» ($\Pi_{уд}^{откр}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)).	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 ($\mathbf{Y}_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{сайт}$)	0-100 баллов	
$\Pi_{уд}^{откр} = \left(\frac{\mathbf{Y}_{стенд} + \mathbf{Y}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (2.3)$ <p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $\Pi_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\mathbf{Y}_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{\mathbf{Y}_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (2.3)$ <p>где: $\mathbf{Y}_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; $\mathbf{Y}_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; $\mathbf{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг; $\mathbf{Ч}_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах; $\mathbf{Ч}_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>						
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (\mathbf{K}^1)			$\mathbf{K}^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{откр})$ Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий		100 баллов	

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг

№	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) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	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) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$)	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф.}} \quad (3.1)$$

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

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

$$P_{\text{ожид}}^k = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд.}}^{\text{комф}}}{2} \quad (3.2к)$$

где

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

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

№	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) ($P_{\text{комф.уд.}}^{\text{комф}}$)	0,3	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 (3.3)

$$P_{\text{комф.уд.}}^{\text{комф}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)			$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд.}}^{\text{комф}})$ Для внесения данных НОК на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (https://bus.gov.ru/) применяется формула: $K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{комф.уд.}}^{\text{комф}})$	100 баллов
--	--	--	---	------------

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. ($\Pi^{орг}_{дост}$)	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) ($C^{орг}_{дост}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T^{орг}_{дост}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1) Единого порядка
$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}$,				(4.1)		
<p>где: $T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие); $C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов</p>						

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы 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 социальной сферы 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. ($\Pi^{услуг}_{дост}$)	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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; 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.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C^{услуг}_{дост}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T^{услуг}_{дост}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	
<p>где:</p> <p>$T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p>$C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов</p> $\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост} \quad (4.2)$						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг –	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($Y^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов,	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула

	инвалидов).($\Pi_{уд}^{дост}$)		ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Ч}_{инв}$)	(4.3)
$\Pi_{уд}^{дост} = \left(\frac{\mathbf{У}_{дост}}{\mathbf{Ч}_{инв}} \right) \times 100, \quad (4.3)$				
<p>где $\mathbf{У}_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов; $\mathbf{Ч}_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>				
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (\mathbf{K}^3)	1,0	$\mathbf{K}^3 = (0,3 \times \Pi_{дост}^{орг} + 0,4 \times \Pi_{дост}^{услуг} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{дост})$		100 баллов

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	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 социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}$)	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 (5.1)
$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$						
<p>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.</p>						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (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 (5.2)
$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$						

где
 $У_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;
 $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$)	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 ($У_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
------	---	-----	---	---	--------------	---

$$П_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{У_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где
 $У_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;
 $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)	1,0	$K^4 = (0,4 \times П_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} + 0,4 \times П_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} + 0,2 \times П_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}})$	100 баллов
--	-----	--	------------

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 (6.1)
$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (6.1)$						
<p>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.</p>						
№	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 организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{орг.усл.уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода 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 (6.2)
$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (6.2)$						

<p>где $Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	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 ($Y_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (6.3)
$П_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (6.3)$						
<p>где $Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		1,0	$^5 = (0,3 \times П_{\text{реком}} + 0,2 \times П_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times П_{\text{уд}})$			100 баллов

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (7)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица 4 - Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации	На официальном сайте организации в сети «Интернет»
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры	+	X
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
III. Информация о независимой оценке качества	+	X
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	10 (8**)	13 (11**)

Условные обозначения:

+ - информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X - информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* - При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$ уменьшается.

** - В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

3 Результаты независимой оценки качества в 2019 году

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества.

3.1 Открытость и доступность информации об организациях культуры

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах организаций культуры Ненецкого автономного округа, подлежащих оценке в 2019 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях культуры по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 5 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, по результатам наблюдений.

В табл. 6 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях культуры, размещенной на их официальных сайтах.

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	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	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	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, НПА, устанавливающих цены (тарифы) (при наличии платных 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 НОК условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)		
1	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9	
3	ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9	
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Карагайка»	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	7	
5	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9	

№ пп	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	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	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, НПА, устанавливающих цены (тарифы) (при наличии платных 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 НОК условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)		
8	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9	
9	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	

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

№ пп	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 гос. регистрации, решения учредителя о создании организации и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	Структура и органы управления организации; ФИО и должности руководителей, ее структурных подразделений, контактные 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 порядке, 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)		
1	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	9
3	ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	12
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	12
5	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	12
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	12
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	12

№ п/п	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 гос. регистрации, решения учредителя о создании организации и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	Структура и органы управления организацией; ФИО и должности руководителей, ее структурных подразделений, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), электронная почта	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 порядке, 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)		
8	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	12	
9	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	12	

В табл. 7 представлены сведения о наличии на официальных сайтах организаций культуры функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адреса электронной почты;
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);
- 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.

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

№ пп	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 организации и пр.)	
1	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	1	1	1	0	1	1	5
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	1	1	1	0	1	1	5
3	ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»	1	1	1	0	1	1	5
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»	1	1	1	0	1	1	5
5	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	1	1	1	0	1	1	5
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	1	1	1	0	1	1	5
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	1	1	1	0	1	1	5
8	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	1	1	1	0	1	1	5
9	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	1	1	1	0	1	1	5

Табл. 8 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 9 организаций культуры Ненецкого автономного округа.

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

№ п/п	Показатели	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным 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 есть 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 информ. стендах чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, 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
			Нормативное значение показателя	до 13* ед.												
1	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	13	8	90	27,0	5	100	30,0	468	471	322	328	99	39,6	96,6	
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	9	9	80	24,0	5	100	30,0	401	401	241	241	100	40,0	94,0	
3	ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»	12	9	91	27,3	5	100	30,0	121	123	79	79	99	39,6	96,9	
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»	12	7	81	24,3	5	100	30,0	211	213	149	149	100	40,0	94,3	
5	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	12	10	96	28,8	5	100	30,0	586	586	564	566	100	40,0	98,8	
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	12	8	86	25,8	5	100	30,0	400	400	291	291	100	40,0	95,8	
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	12	9	91	27,3	5	100	30,0	254	260	151	151	99	39,6	96,9	
8	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	12	9	91	27,3	5	100	30,0	362	362	272	272	100	40,0	97,3	
9	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	12	8	86	25,8	5	100	30,0	338	342	256	257	99	39,6	95,4	

3.2 Комфортность условий предоставления услуг

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

В табл. 9 представлены сведения о наличии в организациях культуры комфортных условий для предоставления услуг по результатам наблюдений:

1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

2) наличие и понятность навигации внутри организации;

3) наличие и доступность питьевой воды;

4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

5) санитарное состояние помещений организации;

6) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);

7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Табл. 10 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, и расчет значения оценки в баллах по каждой из 9 организаций культуры Ненецкого автономного округа.

Таблица 9 - Наличие в организациях культуры комфортных условий для предоставления услуг

№ пп	Организация	Наличие в организациях культуры комфортных условий для предоставления услуг							Всего
		наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	наличие и понятность навигации внутри организации	наличие и доступность питьевой воды	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	санитарное состояние помещений организации	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	
1	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	1	1	1	1	1	1	1	7
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	1	1	7
3	ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»	1	1	1	1	1	0	1	6
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»	1	1	1	1	1	1	1	7
5	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	1	1	1	1	1	1	1	7
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	1	1	7
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	1	1	7
8	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	1	1	1	1	1	1	1	7
9	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	1	1	7

Таблица 10 - Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ пп	Показатели	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг			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	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	
1	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	7	100	50,0	576	600	96	48,0	98,0
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	7	100	50,0	420	430	98	49,0	99,0
3	ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»	6	100	50,0	130	140	93	46,5	96,5
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»	7	100	50,0	299	301	99	49,5	99,5
5	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	7	100	50,0	605	606	100	50,0	100,0
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	7	100	50,0	409	417	98	49,0	99,0
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	7	100	50,0	317	332	95	47,5	97,5
8	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	7	100	50,0	370	370	100	50,0	100,0
9	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	7	100	50,0	359	369	97	48,5	98,5

3.3 Доступность услуг для инвалидов

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации культуры Ненецкого автономного округа, для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

Табл. 11 содержит:

- сведения по результатам наблюдений о наличии в организациях культуры условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

- 1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- 4) сменные кресла-коляски;
- 5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры;

- информацию о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги организаций культуры наравне с другими:

- 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;
- 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.

В табл. 12 представлены сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 9 организаций культуры Ненецкого автономного округа.

Таблица 11 - Наличие в организациях культуры условий доступности услуг для инвалидов

№ пп	Организация	I. Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов						II. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими							
		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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Всего по параметру	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 (тифлсурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Всего по параметру	
1	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	1
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1
3	ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
5	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	
8	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	1	1	1	1	1	5	1	1	0	1	1	1	5	
9	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	

Таблица 12 - 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, ед.	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, ед.	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	
1	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	2	40	12,0	1	20	8,0	48	54	89	26,7	46,7
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	2	40	12,0	1	20	8,0	45	46	98	29,4	49,4
3	ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»	0	0	0,0	1	20	8,0	10	11	91	27,3	35,3
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»	0	0	0,0	1	20	8,0	21	21	100	30,0	38,0
5	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	1	20	6,0	2	40	16,0	19	19	100	30,0	52,0
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	0	0	0,0	1	20	8,0	40	43	93	27,9	35,9
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	0	0	0,0	2	40	16,0	12	12	100	30,0	46,0
8	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	5	100	30,0	5	100	40,0	39	39	100	30,0	100,0
9	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	0	0	0,0	2	40	16,0	21	27	78	23,4	39,4

3.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

Табл. 13 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующие вопросы анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 9 организаций культуры Ненецкого автономного округа.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации об уровне удовлетворенности получателей услуг в организациях культуры Ненецкого автономного округа:

- при первичном контакте;
- при обращении в организацию;
- при дистанционных способах взаимодействия.

Таблица 13 - 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 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													
1	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	591	600	99	39,6	586	600	98	39,2	295	299	99	19,8	98,6
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	430	430	100	40,0	429	430	100	40,0	290	290	100	20,0	100,0
3	ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»	140	140	100	40,0	138	140	99	39,6	80	80	100	20,0	99,6
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»	298	301	99	39,6	299	301	99	39,6	214	214	100	20,0	99,2
5	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	604	606	100	40,0	606	606	100	40,0	576	576	100	20,0	100,0
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	414	417	99	39,6	415	417	100	40,0	334	334	100	20,0	99,6
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	326	332	98	39,2	324	332	98	39,2	207	207	100	20,0	98,4
8	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	370	370	100	40,0	369	370	100	40,0	331	331	100	20,0	100,0
9	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	368	369	100	40,0	367	369	99	39,6	283	283	100	20,0	99,6

3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

Табл. 14 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 9 организаций культуры Ненецкого автономного округа.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию культуры Ненецкого автономного округа другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации, режимом (графиком) ее работы и пр.);
- условиями оказания услуг в целом.

Таблица 14 - Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ пп	Показатели	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)				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	
1	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	585	600	98	29,4	562	600	94	18,8	592	600	99	49,5	97,7
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	416	430	97	29,1	427	430	99	19,8	430	430	100	50,0	98,9
3	ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»	138	140	99	29,7	138	140	99	19,8	136	140	97	48,5	98,0
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»	298	301	99	29,7	297	301	99	19,8	299	301	99	49,5	99,0
5	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	601	606	99	29,7	599	606	99	19,8	601	606	99	49,5	99,0
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	414	417	99	29,7	413	417	99	19,8	417	417	100	50,0	99,5
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	319	332	96	28,8	327	332	98	19,6	327	332	98	49,0	97,4
8	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	370	370	100	30,0	370	370	100	20,0	370	370	100	50,0	100,0
9	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	365	369	99	29,7	366	369	99	19,8	364	369	99	49,5	99,0

4 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры Ненецкого автономного округа, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по организациям в общем рейтинге и в разрезе общих критериев качества оказания услуг, представлены на рис. 1-б.



Рисунок – 1 Общий рейтинг по средней оценке организаций культуры, в баллах

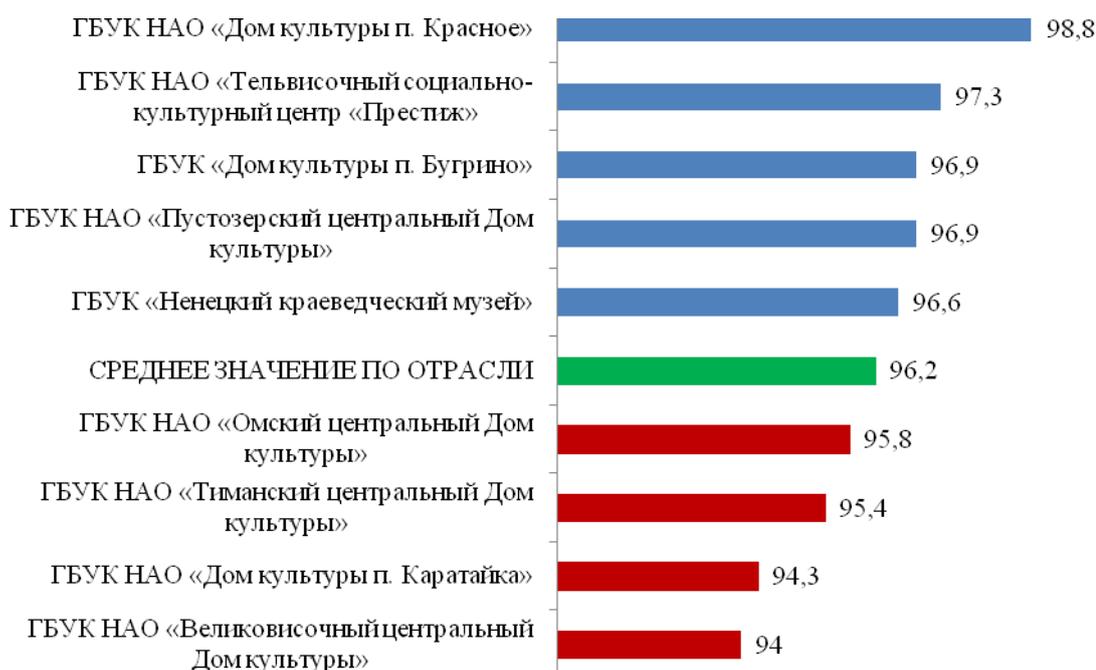


Рисунок – 2 Рейтинг организаций культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организациях культуры», в баллах

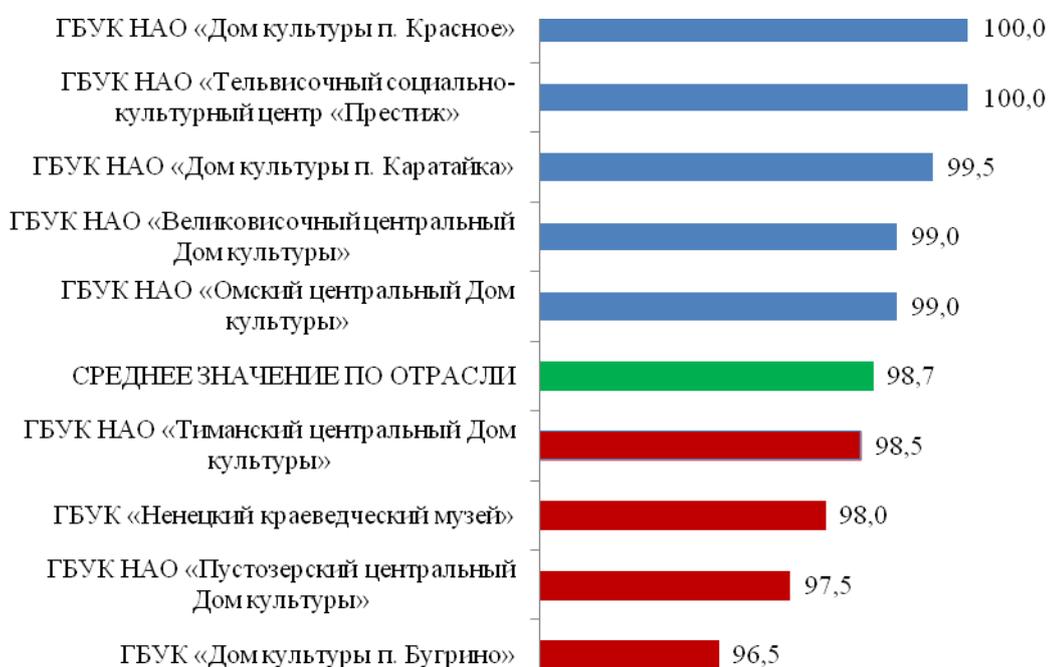


Рисунок – 3 Рейтинг организаций культуры по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах



Рисунок – 4 Рейтинг организаций культуры по критерию «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

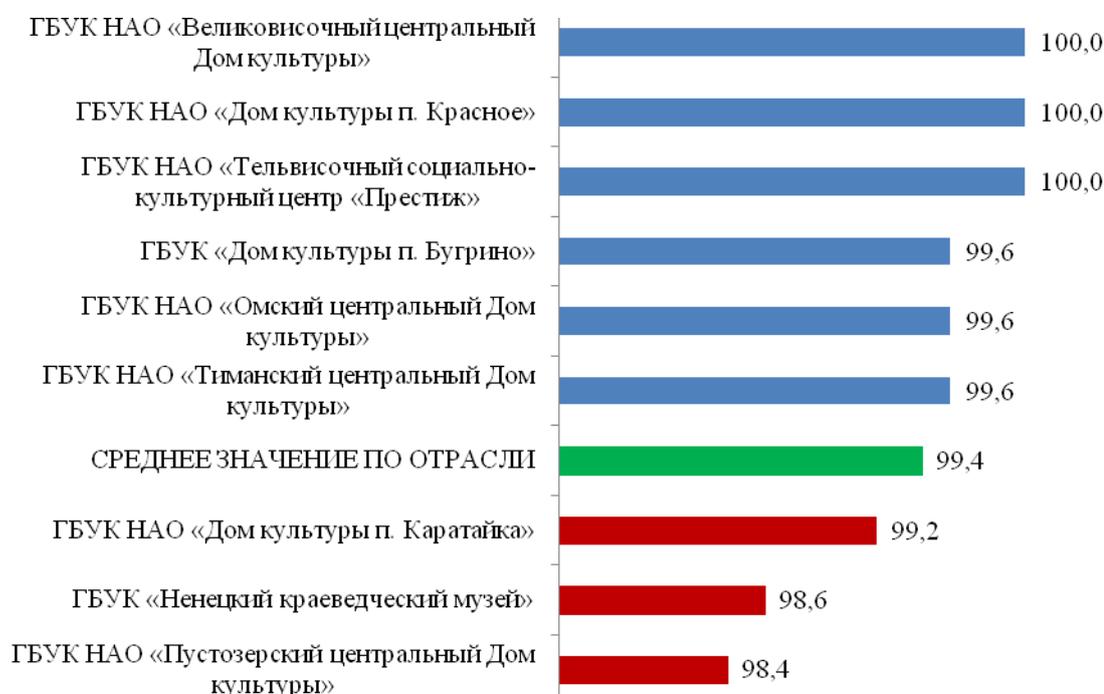


Рисунок – 5 Рейтинг организаций культуры по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры», в баллах



Рисунок – 6 Рейтинг организаций культуры по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг всеми 9 организациями культуры Ненецкого автономного округа, представлены в табл. 15.

Таблица 15 - 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 организаций				5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг				Итоговое значение по организации культуры	Средняя оценка по организации культуры
		Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Итого по критерию 1	Показатель 2.1	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		
1	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	27,0	30,0	39,6	96,6	50,0	48,0	98,0	12,0	8,0	26,7	46,7	39,6	39,2	19,8	98,6	29,4	18,8	49,5	97,7	437,6	87,52
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	24,0	30,0	40,0	94,0	50,0	49,0	99,0	12,0	8,0	29,4	49,4	40,0	40,0	20,0	100,0	29,1	19,8	50,0	98,9	441,3	88,26
3	ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»	27,3	30,0	39,6	96,9	50,0	46,5	96,5	0,0	8,0	27,3	35,3	40,0	39,6	20,0	99,6	29,7	19,8	48,5	98,0	426,3	85,26
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»	24,3	30,0	40,0	94,3	50,0	49,5	99,5	0,0	8,0	30,0	38,0	39,6	39,6	20,0	99,2	29,7	19,8	49,5	99,0	430,0	86,00
5	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	28,8	30,0	40,0	98,8	50,0	50,0	100,0	6,0	16,0	30,0	52,0	40,0	40,0	20,0	100,0	29,7	19,8	49,5	99,0	449,8	89,96
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	25,8	30,0	40,0	95,8	50,0	49,0	99,0	0,0	8,0	27,9	35,9	39,6	40,0	20,0	99,6	29,7	19,8	50,0	99,5	429,8	85,96
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	27,3	30,0	39,6	96,9	50,0	47,5	97,5	0,0	16,0	30,0	46,0	39,2	39,2	20,0	98,4	28,8	19,6	49,0	97,4	436,2	87,24

№ п/п	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 организаций				5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг				Итоговое значение по организации культуры	Средняя оценка по организации культуры
		Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Итого по критерию 1	Показатель 2.1	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		
8	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	27,3	30,0	40,0	97,3	50,0	50,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0	497,3	99,46
9	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	25,8	30,0	39,6	95,4	50,0	48,5	98,5	0,0	16,0	23,4	39,4	40,0	39,6	20,0	99,6	29,7	19,8	49,5	99,0	431,9	86,38

5 Выводы и рекомендации

По результатам проведенной в 2019 году независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг организациями культуры Ненецкого автономного округа, которые рекомендовано устранить (см. рис. 7).

Наибольшее количество недостатков зафиксировано по критерию качества условий оказания услуг в сфере культуры «Доступность услуг для инвалидов».

Ни одна организация культуры из числа подлежащих независимой оценке в 2019 году (кроме ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж») не обладает необходимыми условиями для обеспечения возможности инвалидам получать услуги наравне с другими; помещения, здания и прилегающие к ним территории организаций не отвечают требованиям доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.



Рисунок – 7 Оценка по отрасли в целом в разрезе общих критериев качества условий оказания услуг организациями культуры, в баллах

На втором месте по числу замечаний и нарушений оказались условия для оказания услуг организациями культуры по такому критерию как «Открытость и доступность информации об организации» (отсутствие сведений о наличии (объеме) информации об организации культуры, размещенной на информационном стенде в помещениях, на официальном сайте организации культуры; сведений о наличии на официальных сайтах функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг).

По прочим критериям оценка приближена к максимальным ее значениям.

В представленный ниже перечень для формирования плана для устранения выявленных недостатков включены организации культуры Ненецкого автономного округа, которые получили по результатам НОК менее 100,0 баллов по соответствующему общему критерию оценки.

1) ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *организовать работу в выходные дни*
- *побольше презентаций, экспозиций и вставок*
- *больше интерактивных выставок*
- *информирование населения через СМИ, сеть интернета и соцсетей*
- *бесплатное посещение музея на каникулах для школьников (1-4 классы)*
- *больше занятий для детей и взрослых в православные праздники*
- *больше привозных выставок*
- *больше проводить мероприятий на духовную тематику*
- *виртуальный тур по музею в т.ч. временных экспозиций*
- *график работы расширить на выходные дни и продлить время работы в рабочие дни*
- *добавить мультимедийные экспозиции исторических моментов, которые наглядно отображали бы быт во времени*
- *желаю вам еще больше развиваться, новых выставок*
- *желаю и предлагаю проработать проект экспозиции постоянных выставок музея*
- *организовать выезды в другие музеи (Архангельск, Москва)*
- *поделиться опытом с сельскими организациями культуры*
- *поменять график работы для большей доступности*
- *предлагаю составить график работы для удобства жителей и гостей города а не для сотрудников музея*
- *расширение здания*
- *сделайте разноцветную подсветку, а то все туристы думают, что это банк*

- сменить график посещения, чтобы можно было пойти в музей после работы
- у музея не должно быть выходных дней
- увеличить время работы
- увеличить количество информационных стендов
- увеличить количество посадочных мест в актовом зале
- увеличить парковку около музея
- Уделить внимание школьным музеям. Нет ставки 0,25 организатора внеклассной работы
 - хотелось, чтобы в краеведческих программах могли участвовать не только организованные группы, но и отдельные дети (присоединение к действующим группам)

2) ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- больше дискотек для молодежи
- задействовать в работе ДК детей 15 лет и старше
- более тщательная подготовка мероприятий (проведение репетиций). Публикация фотографий с мероприятий в соц. сетях
- не плохо бы иметь баяниста-аккомпаниатора
- организация выездных спектаклей
- почаще организовывать вечера для пенсионеров
- приобретение собственного автотранспорта ГБУК НАО "Великовисочный ЦДК"
- теснее работать с населением: организовывать группы по оказанию помощи в работе ДК (состоящие из руководителей организаций и клубов пенсионеров
- хотелось бы, чтоб был кинозал
- хотелось бы, чтобы приобрели костюмы для детей танцевальной группы ,а так же зал с зеркалами оборудованный для танцевальных занятий

3) ГБУК «Дом культуры п. Бугрино»

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *необходимо свое новое здание*
- *нет хорошей зоны отдыха*
- *нет интернета*
- *нужен хороший концертный зал и спортзал*
- *побольше кружков по рукоделию*
- *побольше мероприятий юмористической направленности*
- *проводить на улице побольше мероприятий*
- *финансирование от НАО*

4) ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *желаю, чтоб, как и раньше, мы могли играть в настольный теннис 2 раза в неделю бесплатно с детьми*
- *расширить штат профильных специалистов*
- *устраивать мероприятия для самых маленьких (от 6 мес. и от рождения)*
- *хотелось бы, чтобы взрослая дискотека проходила каждую субботу*
- *хотелось какие-то оздоровительные кружки (шейпинг, фитнес)*
- *чаще устраивать вечера отдыха для молодого населения*

5) ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *танцевальный кружок для пенсионеров чаще, чем раз в месяц*
- *постройте новый Дом культуры*
- *...привлекайте население и другие организации*
- *работать еще и в понедельник*
- *требуется капитальный ремонт, чтоб было ещё лучше и красивее!*
- *увеличьте бюджет организации. Они молодцы*
- *улучшить техническую часть дома культуры. Обновить музыкальную, световую технику*

6) ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *улучшить состояние санитарной комнаты*
- *нужен хороший интернет и музыкальный работник*
- *организовать танцы для граждан 50+*
- *увеличить количество посадочных мест в актовом зале*
- *улучшить музыкальное звучание и сопровождение аппаратуры*

7) ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- капитальный ремонт здания, ремонт системы отопления
- провести ремонт здания ДК
- озеленение территории возле ДК
- показы фильмов и мультфильмов на большом экране
- дискотеки
- костюмы для театральной студии
- гастроли артистов из других городов и стран
- интернет кафе
- высокоскоростной интернет
- живой уголок для детей
- провести капитальный ремонт здания
- сделать тёплой санитарно-гигиеническую комнату (туалет)
- современная аппаратура
- современное оформление здания к праздникам
- применение инновационных технологий
- капитальный ремонт здания в д. Каменка
- купить технику для ДК
- мастер-классы по декоративно-прикладному творчеству
- меньше бюрократии, а больше выездов в сёла, чтобы самим знать, сколько народу посещает ДК и какие услуги оказывают населению!
- наладить систему отопления, для того, чтобы зимой в морозы комфортно было находиться в организации
- новое звуковое оборудование
- нужна новая музыкальная аппаратура
- обновить материально-техническую базу
- обновить мебель в здании ДК
- обновить фасад здания и отремонтировать кровлю
- обновление интерьера
- обратить внимания на пожилых людей

- *одного мероприятия в месяц для населения мало! Нет мероприятий для молодежи от 18 и старше*
- *открытие батутной площадки для детей*
- *открытие каких-нибудь развлекательных клубов*
- *открыть новый клуб по интересам*
- *открыть спортивную секцию*
- *побольше бы выездов на всероссийские конкурсы*
- *побольше бы детей активных*
- *побольше каких-нибудь знаменитостей к нам в ДК*
- *побольше кружков для инвалидов*
- *побольше бы мероприятий на свежем воздухе*
- *побольше бы развлечений для молодежи, дискотеки и т.п.*
- *побольше выставочных мероприятий*
- *побольше различных декораций*
- *побольше ретро вечеров, дискотек*
- *приглашать профессионалов для мастер классов*
- *привлечение новых специалистов*
- *провести ремонт здания дома культуры в п.Хонгурей*
- *провести ремонт здания, сделать тёплый туалет, сделать освещение сцены*
- *проводятся только мероприятия по большим праздникам в остальное время бездействуют*
- *произвести полный ремонт ДК*
- *профессионалы из разных уголков России*
- *развлечения для молодого поколения*
- *разнообразие творческих коллективов*
- *сделать гардероб*
- *сделать хорошее освещение на сцене*
- *современное оборудование*
- *современное освещение внутри и снаружи здания*
- *современное освещение и аппаратура*
- *специалисты из больших городов*
- *спортивное снаряжение*
- *укрепить материальную базу ДК, обновить фасад здания*
- *улучшить работу интернета*
- *чтобы приезжали гости из других регионов*

8) ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *мультимедийный проектор в ДК д.Макарово*
- *аккомпаниатор в ДК д.Макарово*
- *больше вечеров отдыха*

- *больше задействовать подростков, особенно из неблагополучных семей*
- *власти НАО! Сделайте наконец то дорогу в Тельвиску, где находится такой замечательный центр культуры и досуга...*
- *открыть семинар для преподавателей по народной культуре*

9) ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *новые костюмы для участников самодеятельности*
- *офисная мебель*
- *новое здание ДК*
- *бесплатный Wi-Fi*
- *больше сотрудничества, больше съезжих праздников*
- *занимаются танцевальные и вокальные коллективы, интересные и веселые концерты, дискотеки*
- *новую офисную технику*
- *нужен музыкальный работник*
- *открытие кинотеатра или как альтернатива кинозала для просмотра нового кино*
- *отремонтировать бильярдный стол*
- *очень холодно в здании, котлы не соответствующую, надо переходить на жидкое топливо*
- *почему народ не ходит на концерты? Может скучно?*
- *проектор*
- *больше концертов и мероприятий*
- *что было теплее в помещении*

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2019 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 9 государственными организациями культуры Ненецкого автономного округа, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (99,5 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, получено ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж».

Аутсайдером рейтинга 2019 года стало ГБУК «Дом культуры п. Бугрино», получив 85,3 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по всем 9 организациям культуры) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 96,2 балла (из 100 возможных);
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 98,7 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 49,2 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 99,4 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,7 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2019 году 88,4 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное. По совокупности общих критериев оценка условий качества оказания услуг приближается к максимальным значениям только для ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 888н «Об утверждении рекомендаций о порядке предоставления Минфину России информации о достигнутых (фактических) значениях целевых показателей (нормативов) оптимизации сети государственных и муниципальных учреждений для учета при распределении межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации»

2. Приказ Министерства культуры РФ 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».

3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка 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».

6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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».