

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1»
(ООО «ГЭПИЦентр-1»)

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 № 14 от «25» августа 2020 г.
(итоговый)

Нарьян-Мар 2020

РЕФЕРАТ

Отчет 88 стр., 1 кн., 16 табл., 6 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 2020 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 10 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 2020 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)	14 стр.
2 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	16 стр.
3 Результаты независимой оценки качества в 2020 году	31 стр.
3.1 Открытость и доступность информации об организациях культуры	31 стр.
3.2 Комфортность условий предоставления услуг	44 стр.
3.3 Доступность услуг для инвалидов	47 стр.
3.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций	51 стр.
3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг	54 стр.
4 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	56 стр.
5 Выводы и рекомендации	65 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	82 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	83 стр.
Приложение 1	84 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-1 – Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1

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 № 14 от 25 августа 2020 г. по заказу Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа в августе-ноябре 2020 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело независимую оценку качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Ненецкого автономного округа, подлежащими оценке в 2020 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:

- 10 организации культуры Ненецкого автономного округа:

ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»;

ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»;

ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»;
ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»;
ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»;
ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»;
ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»;
ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»;
ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»;
ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»;

- 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

I этап - Организация исследования:

- Предоставление Заказчику и согласование с ним программы исследования, инструментария сбора данных, плана-графика полевых работ.

II этап - Полевые работы:

- Сбор данных методом индивидуализированного опроса, анализа и обработки полученных данных по месту нахождения респондентов.

- Проведение контроля качества работ Исполнителем и передача Заказчику анкет.

- Проведение контроля качества полевых работ Заказчиком.

- Передача Заказчику: заполненных анкет; баз данных в электронном виде; отчеты о результатах контроля качества полевых работ.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и действующих на территории Ненецкого автономного округа ограничений, а также с учетом разъяснений Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, сбор информации будет организован в «удаленном режиме» с использованием дистанционных способов взаимодействия оператора с образовательными организациями Ненецкого автономного округа и получателями услуг обследуемых организаций.

III этап - Подготовка отчета:

- Передача Заказчику для предварительного рассмотрения: резюме (анализ полученных данных); аналитический отчет; технический отчет; презентационные материалы.

- Рассмотрение и согласование Заказчиком резюме, аналитического и технического отчетов и презентационных материалов.

Таблица – 1 Календарный план работ

№ п/п	Содержание услуг	Отчетный период
Этап № 1. Организация исследования		
1.	Предоставление Заказчику и согласование с ним: -программы исследования; -инструментария сбора данных; -плана-графика полевых работ.	до 28.08.2020 (включительно)
Этап № 2. Полевые работы		
2.	Сбор данных методом индивидуализированного опроса в «удаленном режиме», анализа и обработки полученных данных по месту нахождения исполнителя.	с 20.09.2020 по 20.10.2020
3.	Проведение контроля качества работ Исполнителем и передача Заказчику анкет.	по 23.10.2020 (включительно)
4.	Проведение контроля качества полевых работ Заказчиком.	по 30.10.2020 (включительно)
5.	Передача Заказчику: заполненных анкет; баз данных в электронном виде; отчетов о результатах контроля качества полевых работ.	по 06.11.2020 (включительно)
Этап № 3. Подготовка отчета		
6.	Передача Заказчику: -резюме (анализ полученных данных); -аналитический отчет; -технический отчет; -презентационные материалы.	по 25.11.2020 (включительно)
7.	Рассмотрение и согласование Заказчиком резюме, аналитического и технического отчетов и презентационных материалов.	по 14.12.2020 (включительно)

Основные методы сбора первичной информации

1) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в форме онлайн анкетирования получателей услуг - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы; а также телефонного опроса получателей услуг (пункт 2 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30

октября 2018 г. № 675н), при этом телефонный опрос предполагает представление получателям образовательных услуг информации о номере телефона Исполнителя, позвонив на который можно пройти опрос.

2) В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций в сфере образования, культуры и здравоохранения применяется метод наблюдения - сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Департамента образования, культуры и спорта и Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа, на сайтах обследуемых организаций). В части оценки информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, а также условий комфортности и условий доступности услуг для инвалидов сбор данных будет организован в «удаленном режиме», т.е. с применением дистанционных форм сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями, посредством изучения фотоматериалов (и/или видеоматериалов), предоставленных обследуемыми организациями.

Указанные методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных.

3) Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателем услуг и их функционирование определяется на основании анализа сайтов организаций и контрольных мероприятий («контрольных закупок»).

Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедуры онлайн 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 21 вопрос (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 одной формы носителей текста анкеты:

- электронная форма (онлайн анкета), размещенная в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет»;

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 наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составляет: 10 организаций в сфере культуры.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации образования, культуры и здравоохранения в зависимости от общей численности получателей услуг (генеральной совокупности) в данной организации в течение 2019 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов, в соответствии с современной методикой, составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Таким образом, опросу подлежат 3100 респондентов в организациях культуры. В условиях действующих на территории Ненецкого автономного округа ограничений, в соответствии с рекомендациями Минтруда России, предполагается снижение объема выборочной совокупности до 10%. Распределение выборки в разрезе организаций культуры Ненецкого автономного округа представлено в табл. 2.

Таблица – 2 Распределение выборочной совокупности респондентов в разрезе организаций в сфере культуры, в абс. значении, ед.

№ п/п	Наименование организации	Численность получателей услуг в 2019 году, чел.	Численность выборочной совокупности, чел., в соответствии с Методикой	Численность выборочной совокупности, чел., с учетом рекомендаций Минтруда России	Численность выборочной совокупности, чел., фактическая
Независимая оценка качества условий оказания услуг государственными организациями в сфере культуры					
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	44111	600	600	604
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	205	82	21	24
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	577	231	58	61
4	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	335	134	34	43
5	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	1659	600	166	183
6	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	1163	465	116	128
7	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	704	282	70	76
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	718	287	72	78
9	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	700	280	70	77
10	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	348	139	35	69
Всего по организациям культуры			3100	1242	1343

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. 3). 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. 4). 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. 5.

Таблица 3 - 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 4 - 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) (П_{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 (И_{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 (И_{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 показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$)	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» ($\Pi^{откр_уд}$) (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	
$\Pi^{откр_уд} = \left(\frac{\mathbf{Y}_{стенд} + \mathbf{Y}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (2.3)$						
<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> $\Pi^{откр_уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\mathbf{Y}_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{\mathbf{Y}_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (2.3)$ <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)			$\mathbf{K}^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi^{откр_уд})$ 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) (П_{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) (С_{комф.})	по 20 баллов за каждое условие (Т_{комф})	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

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

где

T_{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:

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

где

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

$P_{\text{комф.уд.}}$ - 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) ($P_{\text{комф.уд.}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($U_{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)

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

где

$U_{\text{комф}}$ - 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)		$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд.}})$ Для внесения данных НОК на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (https://bus.gov.ru/) применяется формула: $K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{комф.уд.}})$	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. ($P_{\text{орг дост}}$)	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) ($C_{\text{орг дост}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{орг дост}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1) Единого порядка
$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}},$				(4.1)		
<p>где:</p> <p>$T_{\text{орг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p>$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{орг дост}}$) 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 style="text-align: center;">$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}$, (4.2)</p> <p>где: $T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов</p>						
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).(P ^{дост_{уд}})		ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{инв})	(4.3)
$P^{дост}_{уд} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (4.3)$				
<p>где У^{дост} - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов; Ч_{инв} - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>				
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K³)	1,0	K³=(0,3×P^{орг_{дост}} + 0,4×P^{услуг_{дост}} + 0,3× P^{дост_{уд}})		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 ($U_{\text{перв.конт}}$), 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)
$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$						
<p>где $U_{\text{перв.конт}}$ - 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 ($U_{\text{оказ.услуг}}$), 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)
$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$						

<p>где У_{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi^{вежл.дист}_{уд}$)	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 ($У^{вежл.дист}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$\Pi^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$						
<p>где У^{вежл.дист} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)		1,0	$K^4 = (0,4 \times \Pi^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times \Pi^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times \Pi^{вежл.дист}_{уд})$			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). ($P_{рек\text{ом}}$)	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) ($Y_{рек\text{ом}}$), 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)
$P_{рек\text{ом}} = \left(\frac{Y_{рек\text{ом}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (6.1)$						
<p>где $Y_{рек\text{ом}}$ - 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)
$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (6.3)$						
<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	$^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$			100 баллов

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

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (7)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n – значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица 5 - 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 2020 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 2020 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях культуры по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 6 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, по результатам наблюдений.

В табл. 7 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях культуры, размещенной на их официальных сайтах.

Таблица 6 - 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

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации									
	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С.	ГБУК НАО «Несский Дом народного	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-	«Харутинский сельский центр культуры и	«Информационно-послужный центр поселка	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I. Общая информация об организации культуры										
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры										
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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)	1	1	X	1	1	1	1	1	1	X

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации																	
	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Дом народного	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры поселка Усть-	«Харутинский сельский центр культуры и	«Информационно-послужный центр поселка	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
платных услуг)*																		
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
III. Информация о независимой оценке качества																		
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Всего:	8(10)	9	8	7	9	9	8	8	9	9	9	9	8	8	9	9	9	8

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

Перечень информации	На официальном сайте организации									
	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Амленма»	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Харуфинский»	ГБУК НАО «Харуфинский сельский центр культуры и досугового центра»	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Шойна»	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»
Сайт	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	https://www.nmardk.ru	http://andeg.kulturanao.ru	http://amlenma.kulturanao.ru	http://kotkino.kulturanao.ru/	http://nes.kulturanao.ru/	http://peshak.kulturanao.ru/	http://ustkara.kulturanao.ru/	http://haruta.kulturanao.ru/	http://horейshojna.kulturanao.ru	http://shojna.kulturanao.ru/
I. Общая информация об организации культуры										
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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))	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Перечень информации		На официальном сайте организации									
		ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры левени Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амлепма»	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савиной»	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Харутинеки»	сельский центр культуры и досугового центра поселка Хорей-	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	
Сайт		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		https://www.nmardk.ru	http://andeg.kulturanao.ru	http://andeg.kulturanao.ru	http://kotkino.kulturanao.ru/	http://nes.kulturanao.ru/	http://peshka.kulturanao.ru/	http://ustikara.kulturanao.ru/	http://haruta.kulturanao.ru/	http://horjeyva.kulturanao.ru	http://shojna.kulturanao.ru/
II. Информация о деятельности организации культуры											
	7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	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)*	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Перечень информации	На официальном сайте организации									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Сайт	https://www.nmardk.ru	http://andeg.kulturanao.ru	http://andeg.kulturanao.ru	http://kotkino.kulturanao.ru/	http://nes.kulturanao.ru/	http://peshak.kulturanao.ru/	http://ustikara.kulturanao.ru/	http://haruta.kulturanao.ru/	http://andeg.kulturanao.ru	http://shojna.kulturanao.ru/
III. Информация о независимой оценке качества										
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Всего:	12(13)	12	12	12	12	12	12	12	12	12

В табл. 8 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 8 - Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия

№ п/п	Наименование организации	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам	Раздел "Часто задаваемые вопросы"	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Всего по пункту 1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	1	1	1	1	1	5
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	1	1	1	1	1	5
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	1	1	1	1	1	5
4	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	1	1	1	1	1	5
5	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	1	1	1	1	1	5
6	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	5

№ п/п	Наименование организации	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам)	Раздел "Часто задаваемые вопросы"	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Всего по пункту 1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
7	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	1	1	1	1	1	5
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	1	1	1	1	1	5
9	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	1	1	1	1	1	5
10	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	1	1	1	1	1	5

Табл. 9 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 10 организаций культуры Ненецкого автономного округа.

Таблица 9 - 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	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	ГБУК НАО «Харугинский сельский центр культуры и досуга»	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»
Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА												
1.1.1.	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	<i>от 12 до 13 единиц</i>	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации культуры (фактическое количество материалов/единиц информации)	<i>от 12 до 13 единиц</i>	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
1.1.2.	Объем информации, размещение которой на стенде в помещении организации культуры установлено НПА (<i>нормативное количество материалов/единиц информации</i>)	<i>от 9 до 10 единиц</i>	9	8	9	9	9	9	9	9	9	8
	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры (фактическое количество материалов/единиц информации)	<i>от 9 до 10 единиц</i>	9	8	7	9	9	8	8	9	9	8
Значение показателя 1.1		100	100	100	89	100	100	94	94	100	100	100

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	ГБУК НАО «Харугинский сельский центр культуры и досуга»	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»
	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	30	30,0	30,0	26,7	30,0	30,0	28,3	28,3	30,0	30,0	30,0
Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг												
1.2.1.	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации	<i>4 и более способов</i>	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Значение показателя 1.2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	30	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
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"												
1.3.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации		502	23	46	40	156	112	67	74	68	62
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		527	23	46	41	162	115	68	74	72	62

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	ГБУК НАО «Харугинский сельский центр культуры и досуга»	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»
1.3.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации		359	19	44	37	135	94	40	62	55	62
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		380	19	44	37	148	103	57	62	60	63
	Значение показателя 1.3	100	95	100	100	99	94	94	84	100	93	99
	Значение показателя 1.3 с учетом значимости	40	37,9	40,0	40,0	39,5	37,5	37,7	33,7	40,0	37,2	39,7
	Итого по критерию:	100	97,9	100,0	96,7	99,5	97,5	96,1	92,1	100,0	97,2	99,7

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. 10 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. 11 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 10 - 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	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 услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте	
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	1	1	1	1	1	1	1	7
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	0	1	1	1	0	0	1	4
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	1	0	1	1	1	0	1	5
4	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	1	1	1	1	1	0	1	6
5	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	1	1	1	1	1	0	1	6
6	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	0	1	6
7	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	1	1	0	0	1	0	1	4
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	1	1	1	1	1	0	1	6
9	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	1	0	1	1	1	0	1	5
10	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	1	1	1	1	1	0	1	6

Таблица 11 - Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вильгельм»	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»
Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг												
2.1.	Количество комфортных условий для предоставления услуг	<i>5 и более условий</i>	7	4	5	6	6	6	4	6	5	6
	Значение показателя 2.1	100	100	80	100	100	100	100	80	100	100	100
	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	50	50,0	40,0	50,0	50,0	50,0	50,0	40,0	50,0	50,0	50,0
Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг												
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры		559	23	55	40	161	112	58	75	74	69
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		604	24	61	43	183	128	76	78	77	69
	Значение показателя 2.3	100	93	96	90	93	88	88	76	96	96	100
	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	50	46,3	47,9	45,1	46,5	44,0	43,8	38,2	48,1	48,1	50,0
	Итого по критерию:	100	96,3	87,9	95,1	96,5	94,0	93,8	78,2	98,1	98,1	100,0

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. 12 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. 13 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	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных	наличие сменных кресел-колясок	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Всего по параметру	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным возвышением	предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов	работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Всего по параметру			
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	1	1	1	0	1	4	1	1	0	1	1	1	5	
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
4	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	
5	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	
6	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	
7	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	

№ п/п	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	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных	наличие сменных кресел-колясок	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Всего по параметру	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов	работниками организации, прошедшими необходимое обучение	(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Всего по параметру
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
9	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	
10	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	

Таблица 13 - Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досугового центра поселка Хорей-Шойна»	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	
Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов												
3.1.	Количество условий доступности организации для инвалидов	<i>5 и более условий</i>	4	0	0	0	1	0	0	0	1	0
	Значение показателя 3.1	100	80	0	0	0	20	0	0	0	20	0
	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	30	24,0	0,0	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	0,0	6,0	0,0
Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими												
3.2.	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<i>5 и более условий</i>	5	1	1	2	2	2	2	1	1	2
	Значение показателя 3.2	100	100	20	20	40	40	40	40	20	20	40
	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	40	40,0	8,0	8,0	16,0	16,0	16,0	16,0	8,0	8,0	16,0
Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов												
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		57	6	8	2	15	23	22	11	3	11
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу		61	8	9	2	19	28	32	11	7	11
	Значение показателя 3.3	100	93	75	89	100	79	82	69	100	43	100
	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	30	28,0	22,5	26,7	30,0	23,7	24,6	20,6	30,0	12,9	30,0
	Итого по критерию:	100	92,0	30,5	34,7	46,0	45,7	32,6	36,6	38,0	26,9	46,0

3.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

Табл. 14 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 10 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 14 - Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	ГБУК НАО «Харугинский сельский центр культуры и досугового центра поселка Хорей-Шойна»	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	
Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию												
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги		598	23	59	43	180	126	73	76	76	69
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		604	24	61	43	183	128	76	78	77	69
	Значение показателя 4.1	100	99	96	97	100	98	98	96	97	99	100
	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	40	39,6	38,3	38,7	40,0	39,3	39,4	38,4	39,0	39,5	40,0
Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию												
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги		599	23	59	43	181	127	76	77	77	69
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		604	24	61	43	183	128	76	78	77	69
	Значение показателя 4.2	100	99	96	97	100	99	99	100	99	100	100
	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	40	39,7	38,3	38,7	40,0	39,6	39,7	40,0	39,5	40,0	40,0
Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия												

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досугового центра поселка Хорей-Пальма»	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия		347	16	46	33	72	98	46	14	0	58
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		347	16	46	33	72	98	46	14	0	58
	Значение показателя 4.3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100
	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	20	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	0,0	20,0
	Итого по критерию:	100	99,3	96,7	97,4	100,0	98,9	99,1	98,4	98,5	79,5	100,0

3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

Табл. 15 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 10 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 15 - Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка	ГБУК НАО «Культурный центр имени А. С.	ГБУК НАО «Несский Дом народного	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-ГБУК НАО	«Харутинский сельский	«Информационно-досуговый центр поселка	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»
Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)												
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)		581	23	59	42	170	121	72	71	75	69
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		604	24	61	43	183	128	76	78	77	69
	Значение показателя 5.1	100	96	96	97	98	93	95	95	91	97	100
	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	30	28,9	28,8	29,0	29,3	27,9	28,4	28,4	27,3	29,2	30,0
Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры												
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры		590	22	58	42	176	124	72	75	76	69
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		604	24	61	43	183	128	76	78	77	69
	Значение показателя 5.2	100	98	92	95	98	96	97	95	96	99	100
	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	20	19,5	18,3	19,0	19,5	19,2	19,4	18,9	19,2	19,7	20,0
Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры												
5.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры		592	23	58	42	177	123	71	75	75	69
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		604	24	61	43	183	128	76	78	77	69
	Значение показателя 5.3	100	98	96	95	98	97	96	93	96	97	100
	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	50	49,0	47,9	47,5	48,8	48,4	48,0	46,7	48,1	48,7	50,0
	Итого по критерию:	100	97,4	95,0	95,6	97,7	95,5	95,8	94,1	94,6	97,7	100,0

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

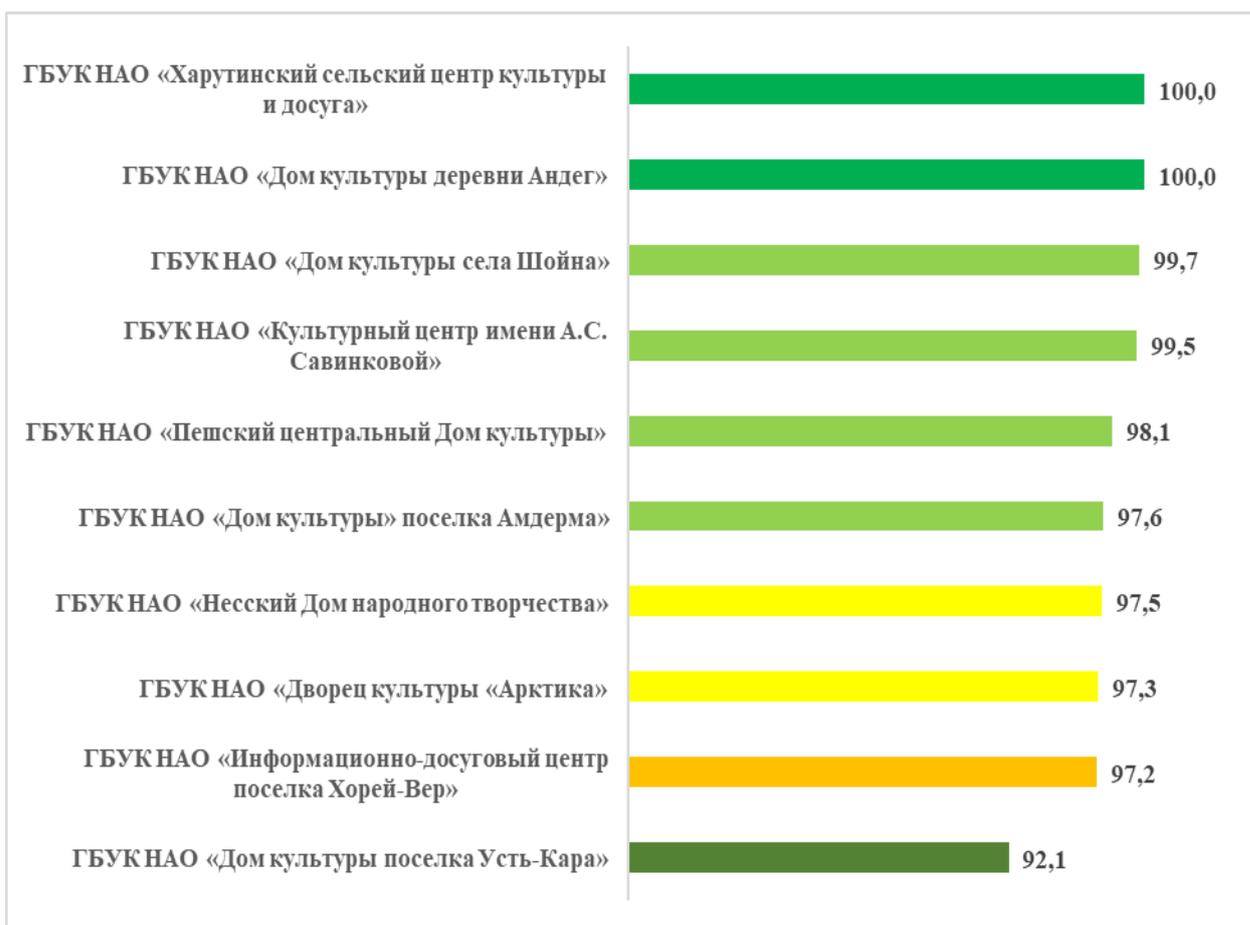


Рисунок – 2 Рейтинг организаций культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организациях культуры», в баллах



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

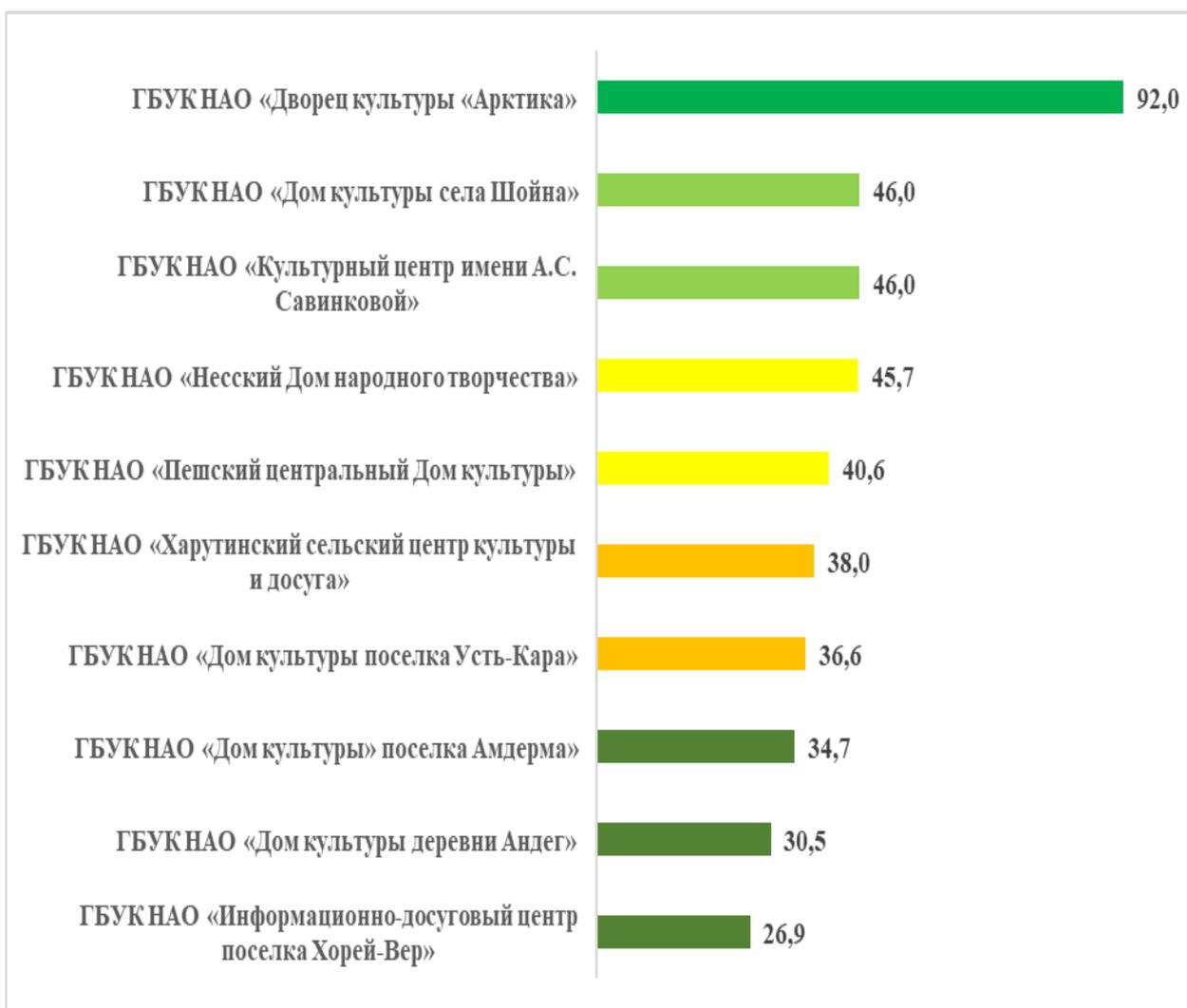


Рисунок – 4 Рейтинг организаций культуры по критерию «Доступность услуг для инвалидов», в баллах



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

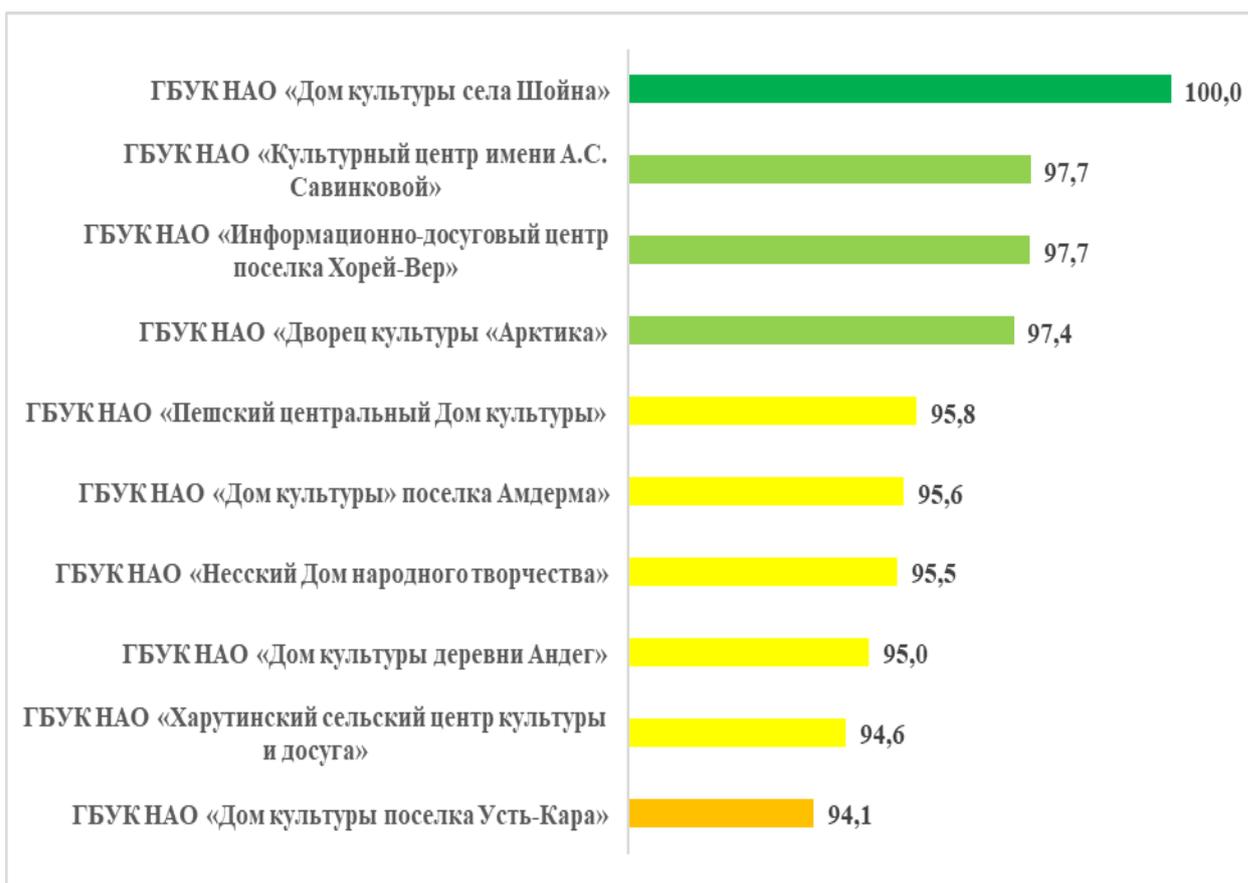


Рисунок – 6 Рейтинг организаций культуры по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг всеми 10 организациями культуры Ненецкого автономного округа, представлены в табл. 16.

Таблица 16 - Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в баллах

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вары»	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»
1. Критерий открытости и доступности информации об организации												
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	30	30,0	30,0	26,7	30,0	30,0	28,3	28,3	30,0	30,0	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
1.3.	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"	40	37,9	40,0	40,0	39,5	37,5	37,7	33,7	40,0	37,2	39,7
	Итого по критерию:	100	97,3	100,0	96,7	99,5	97,5	98,1	92,1	100,0	97,2	99,7
2. Критерий комфортности условий предоставления услуг												
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50	50,0	40,0	50,0	50,0	50,0	50,0	40,0	50,0	50,0	50,0

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	ГБУК НАО «Пеший центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	ГБУК НАО «Харугинский сельский центр культуры и досуга»	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вары»	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	50	46,3	47,9	45,1	46,5	44,0	43,8	38,2	48,1	48,1	50,0
	Итого по критерию:	100	96,3	87,9	95,1	96,5	94,0	93,8	78,2	98,1	98,1	100,0
3. Критерий доступности услуг для инвалидов												
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30	24,0	0,0	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	0,0	6,0	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	40,0	8,0	8,0	16,0	16,0	16,0	16,0	8,0	8,0	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30	28,0	22,5	26,7	30,0	23,7	24,6	20,6	30,0	12,9	30,0
	Итого по критерию:	100	92,0	30,5	34,7	46,0	45,7	40,6	36,6	38,0	26,9	46,0
4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций												
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	40	39,6	38,3	38,7	40,0	39,3	39,4	38,4	39,0	39,5	40,0

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	ГБУК НАО «Харугинский сельский центр культуры и досуга»	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вары»	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40	39,7	38,3	38,7	40,0	39,6	39,7	40,0	39,5	40,0	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	20	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	0,0	20,0
	Итого по критерию:	100	99,3	96,7	97,4	100,0	98,9	99,1	98,4	98,5	79,5	100,0
5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг												
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	30	28,9	28,8	29,0	29,3	27,9	28,4	28,4	27,3	29,2	30,0
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры	20	19,5	18,3	19,0	19,5	19,2	19,4	18,9	19,2	19,7	20,0
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	50	49,0	47,9	47,5	48,8	48,4	48,0	46,7	48,1	48,7	50,0
	Итого по критерию:	100	97,4	95,0	95,6	97,7	95,5	95,8	94,1	94,6	97,7	100,0
	Итоговое значение по организации образования:	100	96,5	82,0	83,9	87,9	86,3	85,1	79,9	85,6	79,9	89,1

5 Выводы и рекомендации

По результатам проведенной в 2020 году независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг организациями культуры Ненецкого автономного округа, которые рекомендовано устранить.

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 2020 году (кроме ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика») 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.

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 НАО «Дворец культуры «Арктика» все есть

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие сменных кресел-колясок;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществлениями культурной деятельности»:

Получатели услуг культурной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа культурной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Билеты на концерты сделать дешевле;*
- *Больше офлайн концертов;*
- *В кинотеатре детские мультфильмы не показывать рано утром;*
- *Вернуть ресторан;*
- *возможность бронирования и приобретения билетов на мероприятия на он-лайн платформах;*
- *Выйти из онлайн;*
- *Гардеробищицам (молодым) и дежурным пожелаю быть корректнее с посетителями;*
- *Капитальный ремонт здания;*
- *Конкурсы талантов организовать, Фабрику звезд;*
- *Мало приглашается артистов, хоров, фольклорных коллективов из центра России;*
- *Мастер-классы;*
- *Нашей дочери 6 лет, она посещает кружок "Кубик" маленький режиссер, руководитель кружка очень добрый молодой человек, дети к нему тянутся. Нас все устраивает, планируем продолжить посещение кружка после отпуска;*
- *Недостаточно информации о секциях/ группах/коллективов при входе /на 1 этаже. Описание деятельности, возраст для набора;*
- *Необходимо больше и качественнее освещать в СМИ деятельность культурработников. Особая благодарность самым талантливым профессионалам своего дела: Надежде Хира, Светлане Шулаковой, Елене Карзиной, Людмиле Ардеевой, Екатерине Климовой;*
- *Нужно новое помещение;*
- *Нужно свое здание;*

- Организации концертов звёзд Российской Эстрады;
- Откройте все двери главного входа, пожалуйста;
- По больше концертов;
- По больше развлечений для детей;
- Побольше детских коллективов;
- Пожилые и маломобильные могли бы узнавать о мероприятиях в Арктике в газете НВ, но там её как раз очень мало;
- Поставьте аппараты по кофе и газировке в вестибюле;
- Предоставить духовному оркестру нормальное помещение для репетиций;
- Продолжить выпуски культура вирус;
- Разрешить больше гастролей по НАО;
- Сделать большой кинотеатр;
- Сделать вело парковку;
- Танцевальным Коллективам Морошки и Хаяр, обновить репертуар, идеи и те же танцы смотреть десятилетиями надоедает;
- Установить лифты для инвалидов-колясочников;
- Установить терминал для продажи билетов в кино;
- Хотелось бы видеть нам, родителям, как наши дети занимаются в зале, пока мы ждём их холле, может экран какой вынести для родителей;
- Хочется, что бы в кинопрокате были фильмы рейтингом выше.

2. ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

- Недостатков по данному критерию не выявлено. Получатели услуг также оценили открытость и доступность информации об организации по максимуму.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- Санитарное состояние помещений организации;
- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- 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;
- 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);
- 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.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществлениями культурной деятельности»:

Получатели услуг культурной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа культурной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

— *Проводить мероприятия для населения, а не для себя.*

3. ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- 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;
- 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).

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществлениями культурной деятельности»:

Получатели услуг культурной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа культурной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *А зачем амдерминцам читать инфо на стенде? А сайт вообще никому не нужен, да ещё с таким дорогим и медленным инетом. Все и так видят, что эти два сотрудника ДК очень стараются;*
- *Больше кружков для занятий музыкой;*
- *Больше мероприятий для детей;*
- *Департаменту необходимо отремонтировать здание или построить новое. Здание очень убогое, как и материальное обеспечение. Нищета;*
- *Желательно построить Новый дом культуры;*
- *Мне бы хотелось, чтоб работали клубы по интересам, например. для любителей романса, или для любителей поэзии;*
- *Новый дом культуры должен быть отдельно от спортзала, т.е. не располагаться в ФОКе;*
- *Новый Дом Культуры, или хотя бы ремонт капитальный;*
- *Нужен капремонт*
- *нужны дискотеки по праздникам;*
- *нужны спортивные мероприятия;*
- *Очень мало концертов в последнее время;*
- *Очень холодно в дк;*
- *Побольше вечеров для жителей кому за 50. Нужен новый Дом культуры;*
- *Построить новый клуб. Этот весь разваливается;*
- *Хотелось бы чаще видеть на сцене приезжих артистов. Наши прекрасны, но хочется культурного обмена;*
- *Хотелось бы, чтобы в Доме культуры выступали артисты из Нарьян-Мара и других Домов культуры округа;*
- *Хотелось бы, чтобы в клубе чаще организовывали кинопоказы;*
- *хочется спектаклей и концертов с участием ансамбля "Амдерма";*
- *чтобы проходили театрализованные представления.*

4. ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- 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;
- 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);
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществлениями культурной деятельности»:

Получатели услуг культурной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа культурной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Больше проводить работы с молодежью, т.к. ориентированность сейчас на детей и старший возраст;*
- *Капитальный ремонт здания;*
- *Кружок по игре на гитаре;*
- *Мало помещений, нужен кап. ремонт здания, ди-джей профессиональный;*

- *Необходим ремонт здания;*
- *Улучшить материально-техническое оснащение;*
- *Хотелось бы большего количества вечеров для молодёжи (дискотеки, культурные вечера).*

5. ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- 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);
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществлениями культурной деятельности»:

Получатели услуг культурной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа культурной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Капитальный ремонт здания;*
- *Мастер-классы;*
- *Молодой коллектив нужен;*
- *Необходима постройка нового здания для Дома народного творчества;*
- *Нужно свое здание;*
- *Проведения мероприятий для молодёжи. Привлекать школьников разных возрастов. Мастер классы проводить чаще. Организовать клуб общение пенсионеров;*
- *Проводить побольше мероприятий, практически их не бывает нет никаких развлекательных мероприятий для молодёжи, дискотек, слоняться бедные по селу, им остаётся только проказить и пить спиртное. Концертов хочется почаще и интереснее, чтоб хотелось идти в клуб, как на праздник;*
- *Установите пандус на входе в ДНТ.*

6. ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- 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;
- 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);
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществлениями культурной деятельности»:

Получатели услуг культурной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа культурной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем

показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Большее количества специалистов в штат коллектива (хореографа, педагога по вокалу и др.), свое здание дома культуры;*
- *Необходимо свое помещение, свой клуб;*
- *Новое здание для дома культуры;*
- *побольше бы помещений для досуга;*
- *Строительство Дома культуры в кратчайшие сроки;*
- *требуется ремонт здания.*

7. ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Наличие и доступность питьевой воды;
- Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- 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;
- 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);
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществлениями культурной деятельности»:

Получатели услуг культурной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа культурной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Больше игровых и спортивных игр не только для детей, но и для молодёжи;*
- *Больше мероприятий проводить, а не для галочки только;*
- *Дому культуры в п. Усть-Кара нужно новое оборудование;*
- *Нам нужен построить новый дом культуры;*

- Открыть кружки для досуговой деятельности детей 7 - 10 лет;
- Продлить время взрослых дискотек, это не нормально танцевать с 22 до 1;
- требуется ремонт здания.

8. ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- 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;
- 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);
- 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.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществлениями культурной деятельности»:

Получатели услуг культурной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа культурной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Кружок для 50+;*
- *Общепоселковые мероприятия проводить не пол субботам, а в воскресенье, когда люди отдыхают;*
- *Построить новый Дом Культуры;*
- *проводить дискотеки.*

9. ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Наличие и понятность навигации внутри организации;
- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- 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;
- 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);
- 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.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

Также по результатам проведенного опроса ни один получатель услуг данной организации не оценил дистанционные способы взаимодействия с организацией, из чего можно предположить, что получатели услуг плохо осведомлены о подобных способах взаимодействия. В связи с чем рекомендуем провести дополнительную работу по информированию получателей услуг об альтернативных способах взаимодействия с организацией.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществлениями культурной деятельности»:

Получатели услуг культурной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа культурной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан не были получены конструктивные пожелания и рекомендации по совершенствованию деятельности оцениваемой организации.

10.ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- 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;
- 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);
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществлениями культурной деятельности»:

Получатели услуг организации культуры в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

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

- *Артисты г. Нарьян-Мар а могли бы устраивать выездные концерты для сел;*
- *Мастер-классы;*
- *Не хватает видеосъемки и нет выложенных видео в сеть интернет;*
- *Построить новое здание ДК;*
- *Расширить досуговую деятельность;*
- *сделайте показ фильмов;*
- *Снять ограничения;*
- *Финансирование.*

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2020 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 10 государственными организациями культуры Ненецкого автономного округа, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (96,5 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, получено ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика».

Аутсайдерами рейтинга 2020 года стали ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер» и ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара», получившие 79,9 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по всем 10 организациям культуры) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 97,5 балла (из 100 возможных);
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 93,8 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 43,7 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 96,8 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 96,3 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2020 году 85,6 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное.

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».

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый респондент!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организаций культуры, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваши дети). Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе организации культуры.

1. Проживаете ли Вы в Ненецком автономном округе постоянно? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет *(Закончить)*

2. К какой возрастной группе Вы относитесь? *(Выберите 1 ответ)*

1. 17 лет и младше *(Закончить)*
2. 18 лет и старше

3. Укажите организацию культуры, работу которой Вы оцениваете. *(Выберите 1 ответ)*

1. ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»
2. ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»
3. ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»
4. ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»
5. ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»
6. ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»
7. ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»
8. ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»
9. ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»
10. ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»

4. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 6)*

5. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

6. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 8)*

7. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет»? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

8. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте

организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

9. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 11)

10. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

11. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

12. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

13. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 15)

14. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации и прочее))? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

15. Вы лично готовы или нет рекомендовать эту организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (Выберите 1 ответ)

1. Да, готов(а)
2. Нет, не готов(а)

16. Удовлетворены Вы или нет графиком работы этой организации культуры? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

17. В целом, удовлетворены Вы или нет условиями оказания услуг в этой организации культуры? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

18. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания услуг в оцениваемой организации культуры. (Напишите)

19. Спасибо за участие в исследовании. В связи с тем, что возможен контроль моей работы

организаторами исследования, прошу указать Ваши персональные данные. Заранее приношу извинения за возможный телефонный звонок от организаторов исследования для проверки факта опроса.

Я, _____ (ФИО респондента) даю согласие исследовательской организации ООО «ГЭПИЦентр-2» (далее по тексту Центр) на обработку моих персональных данных, указанных в анкете, в целях получения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Ненецкого автономного округа и проведения контроля работы интервьюеров.

Я уведомлен, что Центр является оператором персональных данных в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года. При обработке персональных данных Центр обязуется соблюдать требования применимого законодательства в отношении защиты персональных данных, и, в частности, обеспечить конфиденциальность и защиту персональных данных от несанкционированного доступа и других неправомерных действий.

20. Укажите, пожалуйста, номер телефона, по которому с Вами можно связаться по вопросам оценки качества условий оказания услуг данным учреждением и для проверки факта опроса. (Напишите)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

21. Укажите, пожалуйста, свой домашний адрес. (Напишите)

--

Протокол № 1 Для организаций в сфере культуры
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации	
Дата и время проведения наблюдения	
ФИО эксперта, тел.	
Виза ответственного лица в организации	

Таблица 1

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии информации на инф. стендах	
	I. Общая информация об организации культуры		
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	есть	нет
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	есть	нет
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	есть	нет
4	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	есть	нет
5	Режим, график работы организации культуры	есть	нет
	II. Информация о деятельности организации культуры		
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	есть	нет
7	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)*	есть	нет
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	есть	нет
9	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	есть	нет
	III. Информация о независимой оценке качества		
1	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	есть	нет

Протокол № 2
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование организации	
Дата и время проведения наблюдения	
ФИО эксперта, тел.	
Виза ответственного лица в организации	

Таблица 1

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	есть	нет
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	есть	нет
3)	наличие и доступность питьевой воды	есть	нет
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	есть	нет
5)	санитарное состояние помещений организации	есть	нет
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	есть	нет
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	есть	нет

Протокол № 3
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации	
Дата и время проведения наблюдения	
ФИО эксперта, тел.	
Виза ответственного лица в организации	

Таблица 1

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	есть	нет
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	есть	нет
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	есть	нет
4)	наличие сменных кресел-колясок	есть	нет
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	есть	нет

Таблица 2

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	есть	нет
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	есть	нет
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	есть	нет
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	есть	нет
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	есть	нет
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	есть	нет