

# НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

## ОТЧЁТ

по результатам независимой оценки качества  
условий оказания услуг государственными  
организациями Ненецкого автономного  
округа

по Государственному контракту № 10/2023 от 21.08.2023

ТОМ 1 (КУЛЬТУРА)

## ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – НОК) является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования заинтересованных лиц (и прежде всего получателей услуг) и организаций о качестве условий предоставления услуг здравоохранения, культуры, а также осуществления образовательной деятельности.

До 2017 года включительно подходы к оценке качества ориентировались прежде всего на такое понятие, как «качество оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования». С 2017 года оценивается не качество оказания услуг, а качество условий оказания услуг.

Новая система оценки, в рамках которой применяется 5 критериев и 15 показателей, позволяет применять единые критерии для учреждений различных типов. Результаты оценки также сопоставимы в различных отраслях социальной сферы – культура, образование, социальная защита населения и социально-медицинская экспертиза, здравоохранение.

ООО АС-Холдинг в рамках Государственного контракта проводит независимую оценку качества условий оказания услуг государственными организациями Ненецкого автономного округа. Оценке подлежат организации трёх сфер: образования, культуры, здравоохранения,

### **Объект НОК:**

Оказание услуг по проведению сбора и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, образования и охраны здоровья в рамках НОК условий оказания услуг организациями Ненецкого автономного округа в 2023 году.

### **Цель НОК:**

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры Ненецкого автономного округа в 2023 году, формирование информационной базы для проведения общественными советами независимой оценки качества оказания услуг организациями сферы культуры, также разработок по улучшению деятельности данных организаций.

### **Задачи НОК:**

- сбор данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Ненецкого автономного округа в 2023 году, в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенными Федеральным законом от 05.12.2017 № 392–ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

- обобщение полученных результатов, построение на их основе проектов рейтинга организаций в сфере культуры, образования и здравоохранения.

**Место оказания услуг:** Ненецкий автономный округ.

**Методы сбора информации:**

- анализ сайтов организаций сферы культуры Ненецкого автономного округа, подлежащих НОК в 2023 году;
  - наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении учреждений культуры Ненецкого автономного округа, подлежащих НОК в 2023 году;
  - опрос получателей услуг организаций сферы культуры Ненецкого автономного округа, подлежащих НОК в 2023 году (методом личного интервьюирования, анкетирования в организациях, онлайн-опроса получателей услуг организаций).
- Будут использованы все указанные методы исследования.

## **МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ**

### **ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Общие требования при оказании услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры в рамках проведения НОК в Ненецком автономном округе в 2023 году, а также при разработке методологической и методической частей программы исследования, Исполнитель руководствуется следующими нормативно-правовыми актами и документами:

- Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 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»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;
- Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность,

условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 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»;

- Приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 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».

## **ЭТАПЫ НОК**

Для достижения цели и задач сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры необходимо последовательно провести следующий комплекс мероприятий.

### **1. Подготовительная часть:**

Разработка и согласование с Заказчиком настоящей программы исследования.

### **2. Проведение сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования включает:**

Проведение анализа сайтов организаций в сфере культуры с заполнением карточки оценки сайта по каждой организации.

Проведение процедуры наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере культуры с заполнением карточки наблюдения по каждой организации, а также всем филиалам и обособленным структурным подразделениям организаций (при наличии).

Проведение опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования, а также методом онлайн-опроса получателей услуг организации в организациях в сфере культуры.

При проведении опроса должно соблюдаться требование по защите от «накрутки» с одного IP-адреса при проведении онлайн-опроса потребителей услуг (не более одной анкеты, при повторном ее представлении с данного IP-адреса она не должна учитываться).

Предоставление Заказчику полевых материалов в сфере культуры:

- заполненных карточек анализа сайтов организаций в сфере культуры в формате .doc (.docx) или .jpeg (.jpg) или .tiff или .pdf;

- заполненных карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере культуры по каждой организации в формате .doc (.docx) или .jpeg (.jpg) или .tiff или .pdf;

- электронного массива с данными опроса получателей услуг обследуемых организаций сферы культуры в формате .xlsx или .xls.

### 3. Процедура обработки и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры:

Формирование электронного массива с данными опроса получателей услуг обследуемых организаций.

Формирование расчетных таблиц по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Подготовка аналитических отчетов о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры (2 ед.), включающих следующие разделы:

- раздел 1 «Общая информация об обследовании»;
- раздел 2 «Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций по сфере культуры»;
- раздел 3 «Общие выводы по сфере (оцениваемым организациям) и проекты рейтинга по сфере культуры»;
- раздел 4 «Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества по сфере культуры».

Подготовка презентации о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, содержащей основные итоги проведенного обследования по сферам, а также основные выводы и рекомендации.

Подготовка резюме по итогам проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, содержащих основные выводы и рекомендации.

#### **ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
<b>1.</b>	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <sup>1</sup> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты,	100 баллов	30%	30 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>			
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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>2.</b>	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"<sup>2</sup></b>			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>3.</b>	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			

3.1. <sup>3</sup>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>4.</b>	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"<sup>2</sup></b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	100 баллов	40%	40 баллов

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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 по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>5.</b>	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"<sup>2</sup></b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов



## ВЫБОРКА ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

При составлении выборки, принималось в расчёт Техническое задание и Распоряжение Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры», которое предусматривает следующие объемы выборочной совокупности в зависимости от численности получателей услуг:

Численность получателей услуг	Число опрошенных
Менее 1000	Не менее 50
1000-5000	От 100 до 600
5000-12000	От 150 до 600
12000-50000	От 450 до 600
Более 50000	От 500 до 600

Всего было опрошено 1587 получателей услуг. В том числе по организациям:

№ п/п	Наименование	кол-во получателей услуг	Рекомендуемая выборка	Выборка согласно ТЗ	фактическая выборка
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	41400	От 450 до 600	450	450
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	105	Не менее 50	50	51
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	198	Не менее 50	50	54
4	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	478	Не менее 50	200	200
5	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	280	Не менее 50	100	103
6	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	611	Не менее 50	250	262
7	ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»	694	Не менее 50	250	254
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	512	Не менее 50	200	213
	ВСЕГО	44278		1550	1587

Объём выборки по всем организациям соответствует как Техническому заданию, так и Распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681.

## Результаты исследования<sup>1</sup>

### РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

№п/п	название организации	кол-во материалов на информационных стендах	кол-во материалов на официальном сайте	кол-во способов дистанционного взаимодействия на официальном сайте
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	10	13	6
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	10	13	5
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	10	13	5
4	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	10	13	5
5	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	10	13	5
6	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	10	13	5
7	ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»	10	13	5
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	10	13	5

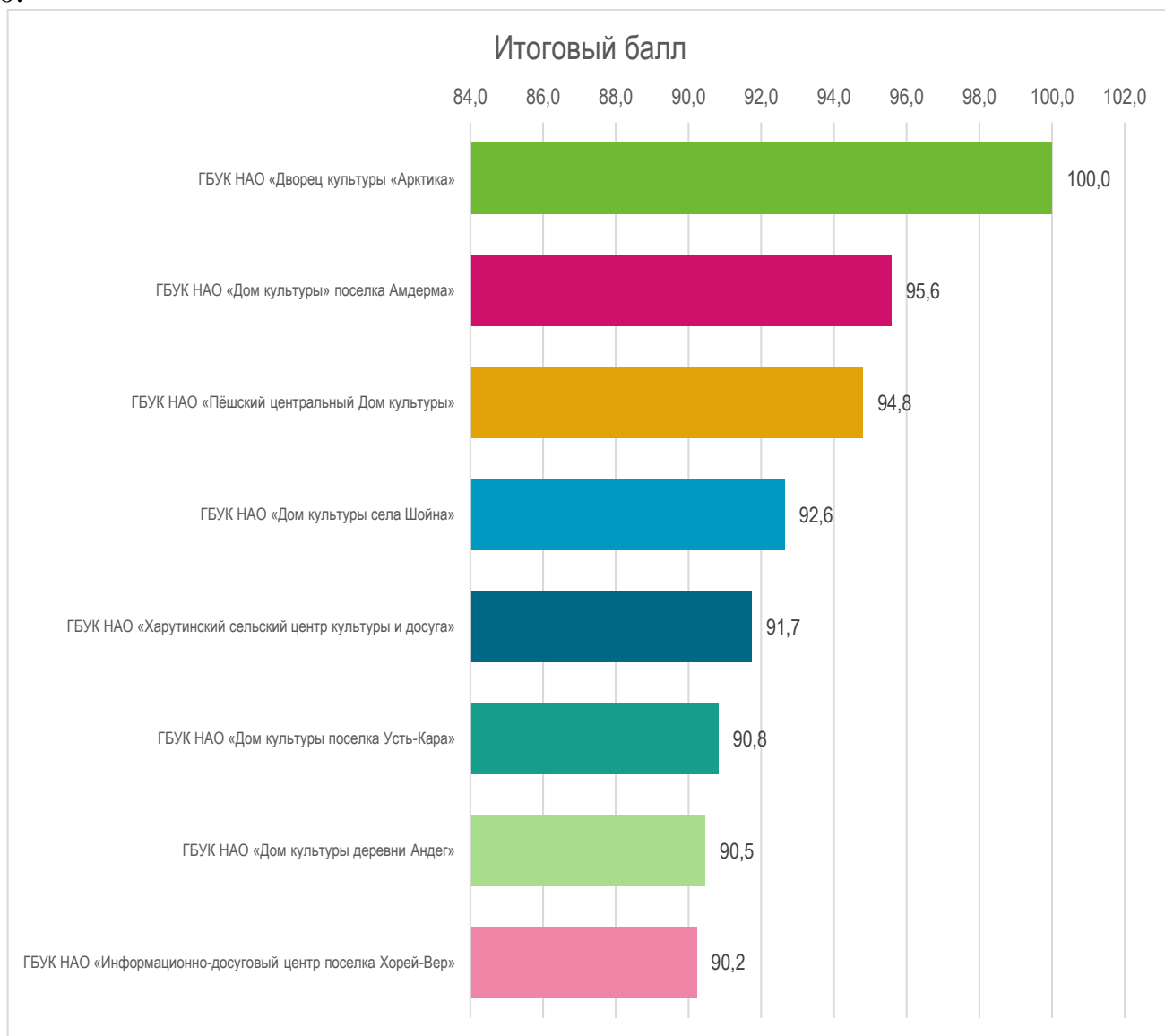
<sup>1</sup> Все расчёты производились в приложении в MS Excel ( файл высылается вместе с отчётом)

## РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	99%	100%	100%	100%	99%	100%	99%	100%	100%	100%
ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	98%	98%	97%	96%	97%	97%	98%	99%	98%	100%
ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	99%	98%	98%	100%	97%	97%	100%	98%	97%	99%
ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	99%	99%	97%	100%	96%	96%	100%	97%	98%	99%
ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	97%	97%	98%	95%	99%	98%	99%	97%	96%	99%
ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»	99%	98%	97%	96%	98%	99%	96%	97%	99%	98%
ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	98%	98%	98%	96%	98%	98%	98%	98%	100%	97%

## РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ

Качество условий оказания услуг в обследуемых организациях находится на очень высоком уровне bus.gov.ru (81-100 баллов). Оценки находятся в диапазоне от 90,2 до 100.



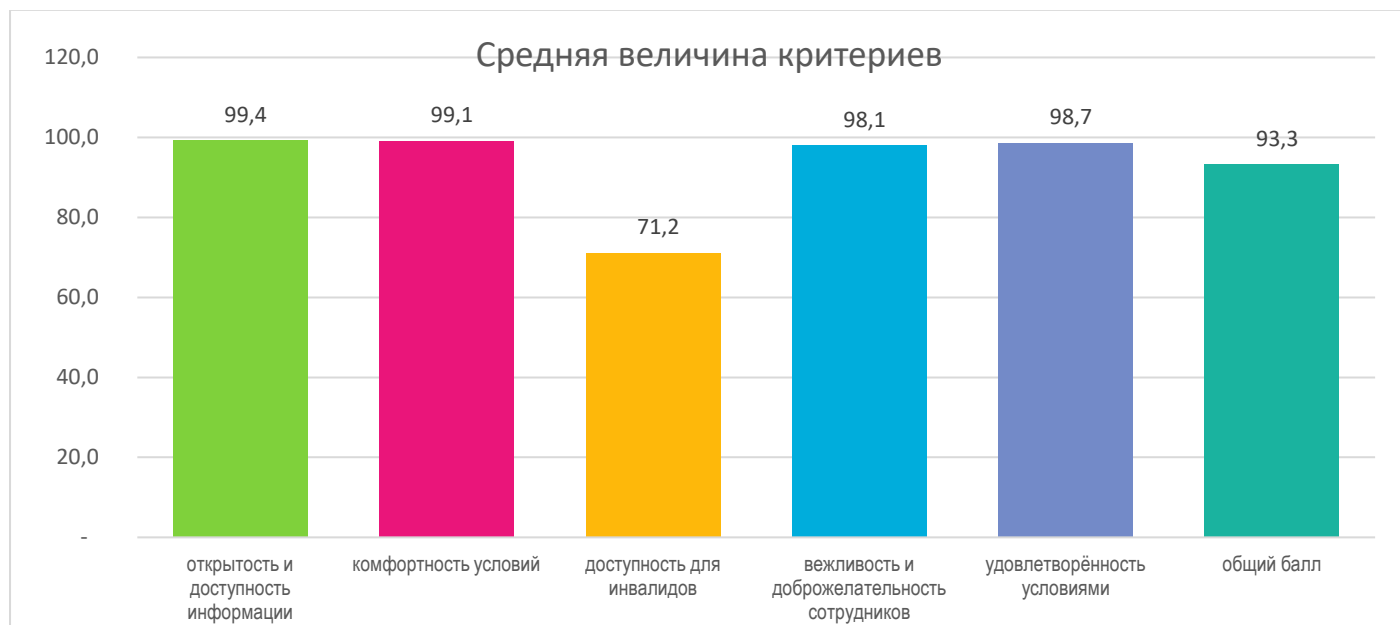
При этом наиболее высоко оценивается качество условий оказания услуг в следующих организациях:

- ✓ ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»
- ✓ ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»
- ✓ ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»

## ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ

### ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ

Средний балл составил 93,3. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (99,4). Далее следуют критерии комфортности условий оказания услуг (99,1), удовлетворённость условиями оказания услуг (98,7 баллов), доброжелательности и вежливости (98,1 балл). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (67,2).



Значения критериев по организациям отражены в таблице

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	место
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	1
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	100,0	98,5	82,8	97,0	99,6	95,58	2
7	ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»	99,2	99,0	79,7	98,2	97,9	94,80	3
5	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	99,2	99,0	70,0	96,8	98,2	92,64	4
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	99,2	99,0	64,8	98,0	97,7	91,74	5
4	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	99,2	99,0	60,0	97,6	98,3	90,82	6
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	100,0	99,5	54,0	98,8	100,0	90,46	7
6	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	98,0	99,0	58,2	98,4	97,5	90,22	8

## 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный критерий отражает параметры информационной открытости и доступности: наличие информации на сайтах и стендах организаций, количество способов дистанционного взаимодействия и доля респондентов, удовлетворённых открытостью и доступностью информации на официальном сайте и информационных стендах внутри организации. Среднее значение критерия составило 99,4 балла.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит 1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	100	100	100	<b>100,0</b>
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	100	100	100	<b>100,0</b>
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	100	100	100	<b>100,0</b>
4	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	100	100	98	<b>99,2</b>
5	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	100	100	98	<b>99,2</b>
7	ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»	100	100	98	<b>99,2</b>
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	100	100	98	<b>99,2</b>
6	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	100	100	95	<b>98,0</b>
		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>98,4</b>	<b>99,4</b>

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» оценка составила 100 баллов.

Значение показателя «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составил 100 баллов.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» составило 98,4 балла.

Лидером рейтинга является ГБУК НАО ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика», ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег», ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма».

## 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Данный критерий отражает комфортность условий оказания услуг. Он характеризуется объективной и субъективной оценкой: количеством условий комфортности и удовлетворённостью получателей услуг.

По показателю комфортности условий организации получили оценку 97,2 балла

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий оказания услуг		Крит2
		2.1. П.комф	2.3. У.комф.	
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	100	100	<b>100,0</b>
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	100	99	<b>99,5</b>
4	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	100	98	<b>99,0</b>
5	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	100	98	<b>99,0</b>
6	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	100	98	<b>99,0</b>
7	ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»	100	98	<b>99,0</b>
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	100	98	<b>99,0</b>
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	100	97	<b>98,5</b>
		<b>100,0</b>	<b>98,3</b>	<b>99,1</b>

Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» принимает значение 100 баллов.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составил 98,3 балла.

Лидером рейтинга является ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика».

### 3. ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Показатель доступности организаций для инвалидов составил 67,2 балла. Следует отметить, что оценки как по данному критерию в целом, так и по отдельным показателям наиболее далеки от максимально возможного значения в 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит 3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	100	100	100	<b>100,0</b>
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	0	60	100	<b>54,0</b>
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	100	60	96	<b>82,8</b>
4	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	20	60	100	<b>60,0</b>
5	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	0	100	100	<b>70,0</b>
6	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	20	60	94	<b>58,2</b>
7	ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»	60	80	99	<b>79,7</b>
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	40	60	96	<b>64,8</b>
		<b>42,5</b>	<b>72,5</b>	<b>98,1</b>	<b>71,2</b>

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает субъективный показатель, полученный на основе опроса получателей услуг «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (98,1 балла).

Показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» принимает значение 72,5 балла. Этот показатель оценивает оборудование организации для лиц с сенсорными нарушениями, а также услуги по сопровождению инвалидов.

Значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составило всего 42,5 балла – достижение высоких значений по данному показателю требует достаточно больших финансовых вложений, т.к. связано с переоборудованием помещений и территории.

Лидером рейтинга является ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»



## 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный критерий включает оценку получателями услуг вежливости и доброжелательности работников организации, осуществляющих первичный контакт, работников, непосредственно оказывающих услугу, и работников, с которыми взаимодействовали дистанционно.

По данному критерию оценка составила 98,1 балла.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит 4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.у сл	4.3. П.вежл.д ист.У	
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	100	100	100	<b>100,0</b>
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	98	100	99	<b>99,0</b>
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	97	97	98	<b>97,2</b>
4	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	97	97	100	<b>97,6</b>
5	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	96	96	100	<b>96,8</b>
6	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	99	98	99	<b>98,6</b>
7	ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»	98	98	96	<b>97,6</b>
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	98	98	98	<b>98,0</b>
	<b>среднее</b>	<b>97,9</b>	<b>98,0</b>	<b>98,8</b>	<b>98,1</b>

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составило 97,9 балла, показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» – 98,0 балла, показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» – 98,8 балла.

Лидером рейтинга является ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»

## 5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Данный критерий отражает удовлетворённость респондентами условиями оказания услуг в организации в целом. По данному критерию организации получили 98,1 балла.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит 5
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	100	100	100	<b>100,0</b>
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	98	100	98	<b>98,8</b>
6	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	99	98	98	<b>98,4</b>
7	ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»	98	99	97	<b>98,2</b>
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	98	98	98	<b>98,0</b>
4	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	97	97	100	<b>97,6</b>
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	98	96	97	<b>97,0</b>
5	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	96	96	100	<b>96,8</b>
	<b>среднее</b>	<b>98,0</b>	<b>98,0</b>	<b>98,5</b>	<b>98,1</b>

При этом общая удовлетворённость находится на очень высоком уровне: значение показателей «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)», «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» оказалось максимально возможным и составило 98,0- 98,5 баллов.

Лидером рейтинга является **ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»**.

## **ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ**

### **ОБЩИЕ ВЫВОДЫ**

Качество условий оказания услуг в обследуемых организациях находится на очень высоком уровне bus.gov.ru (81-100 баллов). Оценки находятся в диапазоне от 90,2 до 100.

При этом наиболее высоко оценивается качество условий оказания услуг в следующих организациях:

- ✓ ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»
- ✓ ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»
- ✓ ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»

Средний балл составил 93,3. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (99,4). Далее следуют критерии комфортности условий оказания услуг (99,1), удовлетворённость условиями оказания услуг (98,7 баллов), доброжелательности и вежливости (98,1 балл). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (67,2).

## ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ

№ организации	Наименование организации	Выявленные недостатки
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	Недостатки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Недостатки 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	Недостатки 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
4	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Недостатки 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
5	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Недостатки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
6	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Недостатки 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
7	ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Недостатки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Недостатки 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

№ организации	Наименование организации	Предложения
1	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
2	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
3	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

4	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
5	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
6	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
7	ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
8	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

# ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Приложение 1. Бланк обследования организации культуры

№	Наименование учреждения

Дата посещения учреждения: \_\_\_\_\_

### 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

#### 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

##### 1.1.1. На информационных стендах в помещении организации (обвести коды 1- есть, 0- нет, 99 – не требуется по позициям 7 и 9):

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации 1-есть 0-нет, 99-не предназначено
1	2
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	<b>1 0</b>
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	<b>1 0</b>
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	<b>1 0</b>
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	<b>1 0</b>
5. Режим, график работы организации культуры	<b>1 0</b>
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	<b>1 0</b>
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)*	<b>1 0 99</b>
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	<b>1 0</b>
9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) *	<b>1 0 99</b>
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	<b>1 0</b>
<b>Всего</b>	<b>... из ...</b>

##### 1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

Перечень информации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>	
11. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1 0
12. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1 0
13. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1 0
14. 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 0
15. 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 0
16. Режим, график работы организации культуры	1 0
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>	
17. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1 0
18. 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 0 99
19. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1 0
20. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1 0
21. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1 0
22. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	1 0 99
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>	
23. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1 0
<b>Всего</b>	<b>... из ...</b>

**1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:**

№ п/п	Информативный блок	Наличие и функционирование (да/нет)	макс. значение
1	телефон		30
2	электронной почты		30
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		30
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»		30



5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		30
6	иного дистанционного способа взаимодействия		30
	Итого:		100 при наличии 5 способов

## 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

### 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Наименование объекта	Макс. балло в	Бал лы
	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	20	
	наличие и понятность навигации внутри организации;	20	
	доступность питьевой воды;	20	
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	20	
	санитарное состояние помещений организаций;	20	
	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из способов)	20	
	- по телефону		
	- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации		
	- при личном посещении		
	ВСЕГО по 2.1	100	

## 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

### 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

	Наименование объекта	Макс. балло в	Балл ы
1	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	20	
2	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20	
3	- наличие поручней, расширенных дверных проемов;	20	
4	- наличие сменных кресел-колясок;	20	
5	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20	
	ВСЕГО по 3.1	100	

### 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
--	----------------------	--------------	-------

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20	
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20	
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	20	
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	20	
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	20	
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20	
<b>ВСЕГО по 3.1</b>	<b>100</b>	

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

### **Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

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

**Да**  
**Нет**

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

**Да**  
**Нет**

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

**Да**  
**Нет**

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

**Да**  
**Нет**

**5. 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)?

**Да**

**Нет**

**6.** Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

**Да**

**Нет**

**7.** Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

**Да**

**Нет**

**8.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

**Да**

**Нет**

**9.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

**Да**

**Нет**

**10.** 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.)?

**Да**

**Нет**

**11.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

**Да**

**Нет**

**12.** Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

**Да**

**Нет**

**13.** Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

**Да**

**Нет**

**14.** Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

**Да**

**Нет**

**15.** Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

---

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

**16.** Ваш пол

Мужской \_\_\_\_\_

Женский \_\_\_\_\_

**17.** Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!  
Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите) \_\_\_\_\_

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите) \_\_\_\_\_

---

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПЕРЕЧЕНЬ И АДРЕСА ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В 2023 ГОДУ

**Перечень и адреса организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2023 году в Ненецком автономном округе, количество получателей услуг (на 2022 г.) и выборка для проведения опроса получателей услуг**

№ п/п	Наименование организации	Адрес организации	Количество получателей услуг в 2022 году	Выборка для проведения опроса получателей услуг, человек <sup>2</sup>
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дворец культуры «Арктика»	166000, Ненецкий автономный округ, город Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д.20а.	41 400	450
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры деревни Андег»	166713, Ненецкий автономный округ, д. Андег, ул. Школьная, д. 2	105	50
3	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры» поселка Амдерма»	166744, Ненецкий автономный округ, Заполярный район, п. Амдерма, ул. Центральная, д.7	198	50
4	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры поселка Усть-Кара»	166750, Ненецкий автономный округ, Заполярный район, ул. Центральная, д. 23, п. Усть-Кара,	478	200
5	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа	166739, Ненецкий автономный округ, Заполярный район, с. Шойна, ул. Школьная, д. 8	280	100

<sup>2</sup> В соответствии с Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации № Р-1681 от 18 декабря 2020 г.).

	«Дом культуры села Шойна»			
6	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	166746, Ненецкий автономный округ, Заполярный район, п. Хорей-Вер, ул. Центральная, д. 17 А	61	250
7	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Пёшский центральный Дом культуры»	166730, Ненецкий автономный округ, Заполярный район, с. Нижняя Пеша, ул. Советская, д. 5	694	250
8	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	166747, Ненецкий автономный округ, Заполярный район, поселок Харуга, улица Набережная, д. 9	512	200
	Всего:		44 278	1550