




СОГЛАСОВАНО



ОТЧЕТ по независимой оценке качества условий оказания услуг государственными организациями в сфере культуры Ненецкого автономного округа в 2018 году

Нарьян-Мар 2018

Содержание

1. Программа проведения независимой оценки качества.....	3
1.1. Методологический раздел.....	3
1.2. Методический раздел	5
1.3. Организационный раздел	26
2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры	31
2.1. Общая характеристика независимой оценки	31
2.2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений	32
2.3. Общие выводы и рейтинги	55
Приложение 1.	62
Приложение 2.	75

1. Программа проведения независимой оценки качества

1.1. Методологический раздел

Цель:

- формирование информационной базы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, здравоохранения, образования, социального обслуживания (далее – независимая оценка) и разработки предложений по улучшению их деятельности.

Ожидаемые результаты:

1) Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, здравоохранения, образования, социального обслуживания;

2) Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, здравоохранения, образования, социального обслуживания, с применением балльной системы с применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (таблица расчета прилагается);

3) Документально оформленный рейтинг организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг;

4) Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, анкета опроса в организациях, бланк анализа интернет-сайтов, бланк наблюдения).

Задачи исследования:

1) получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в соответствии с перечнем общих критериев

независимой оценки, определенным 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;

2) обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

Объект исследования: население старше 18 лет, постоянно проживающее в Ненецком автономном округе.

Предмет исследования: качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры, здравоохранения, образования, социального обслуживания на территории Ненецкого автономного округа.

Перечень организаций Ненецкого автономного округа в сфере культуры, принимающих участие в независимой оценке:

- 1) ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа»
- 2) ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»
- 3) ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск»
- 4) ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей».

1.2. Методический раздел

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги (за исключением организаций в сферах культуры и образования);
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организаций;
5. удовлетворённость условиями оказания услуг.

Этапы полевых работ:

1. Экспертная оценка организаций (сбор данных в учреждениях, если предусмотрено наблюдение; анализ интернет-сайтов);
2. Интернет-опрос получателей услуг (для сфер здравоохранения и социального обслуживания; интернет-опрос допускается также для сфер образования и культуры).
3. Личный опрос получателей услуг в организациях.

Методы сбора информации:

Методы сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, здравоохранения, образования, социального обслуживания, которые будут использованы:

- 1) Анализ сайтов организаций;
- 2) Онлайн-опрос потребителей услуг организаций;
- 3) Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;

4) Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

1) Анкетный опрос получателей услуг

1. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях допускается как устный опрос интервьюером потребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты, так и распространение интервьюером анкет на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет.

2. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывает содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.

3. В связи со спецификой деятельности отдельных организаций для них устанавливаются дополнительные требования к используемым методам сбора информации о качестве условий оказания услуг:

- При сборе информации о качестве условий оказания услуг будет предусмотрен механизм, исключающий возможность предоставления одним получателем услуги нескольких анкет, оценивающих качество условий оказания одной услуги.

Обоснование выборки

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно

составить основу выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Например, посетители библиотек - в библиотеках, посетители медицинских учреждений - в больницах, поликлиниках, посетители театров - в театрах и т.д.¹. Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Квотная выборка в зависимости от наименования учреждения отсутствует. Обосновано это прежде всего значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

Общая доля выборки:

	Кол-во анкет
Организации в сфере культуры (4 организаций)	712

Доля выборки по сферам и организациям:

1) Сфера культуры

Обоснование и расчет выборки

Для репрезентативного отражения мнения получателей услуг в учреждениях культуры в Ненецком автономном округе необходимо рассчитать размер выборки опроса для каждого учреждения.

Расчет выборки производится по формуле:

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}}; \text{ где}$$

n= объем выборки

Δ- ошибка выборки (доля)

N- объем генеральной совокупности

¹Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с.

Объем выборки для ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа»; ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»; ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск», составляет 203 получателя услуг в каждом учреждении.

$$\frac{1}{0,07^2 + \frac{1}{43937}} = 203,14$$

Ошибка выборки не превышает 6,96%. Доверительный интервал составляет 0,95.

Объем выборки для ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей» составляет 103 получателя услуг.

$$\frac{1}{0,098^2 + \frac{1}{7179}} = 102,63$$

Ошибка выборки не превышает 9,8%. Доверительный интервал составляет 0,95.

Табл.1. Перечень государственных учреждений культуры Ненецкого автономного округа, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа»	203
2.	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	203
3.	ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск»	203
4.	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	103
	Всего:	712

Таблица 1. Индикаторы измерения (организации в сфере культуры)

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке ²	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	Метод оценки
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в сети «Интернет»	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов	Наблюдение
- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)				1-100 баллов			
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами			- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов		Анализ интернет-сайта
			- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов			
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов	Анализ интернет-сайта
- один дистанционный способ взаимодействия				10 баллов			
- два дистанционных способа взаимодействия				20 баллов			
- три дистанционных способа взаимодействия				40 баллов			
- четыре дистанционных способа взаи-				80 баллов			

² При наличии нескольких параметров по одному показателю, значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров, установленных ведомственными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг государственными организациями в сфере культуры Ненецкого автономного округа в 2018 году»

	подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	модействия - пять и более дистанционных способов взаимодействия	100 баллов		
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)	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов		
	Итого по критерию 1	100%				100 баллов	
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»						
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавлива-	50%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов	Наблюдение
- наличие одного условия				10 баллов			
- наличие двух условий				20 баллов			
- наличие трех условий				40 баллов			

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг государственными организациями в сфере культуры Ненецкого автономного округа в 2018 году»

	ется в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		<ul style="list-style-type: none"> - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие четырех условий - наличие пяти условий - шесть и более условий 	<ul style="list-style-type: none"> 60 баллов 80 баллов 100 баллов 		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов	
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов 	100 баллов	Наблюдение

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг государственными организациями в сфере культуры Ненецкого автономного округа в 2018 году»

	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 		<ul style="list-style-type: none"> - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	- наличие пяти условий	100 баллов		
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необхо- 	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов	Наблюдение/Анализ сайта
				- наличие одного условия	20 баллов		
				- наличие двух условий	40 баллов		
				- наличие трех условий	60 баллов		
				- наличие четырех условий	80 баллов		
- наличие пяти и более условий	100 баллов						

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг государственными организациями в сфере культуры Ненецкого автономного округа в 2018 году»

	димое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
Итого по критерию 3		100%				100 баллов	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»						
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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредствен-	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспе-	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получа-

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг государственными организациями в сфере культуры Ненецкого автономного округа в 2018 году»

	обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		ное оказание услуги при обращении в организацию	чивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)			телей ус- луг/Лич ное ан- кети- рование
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получа- телей ус- луг/Лич ное ан- кети- рование
	Итого по критерию 4	100%				100 бал- лов	
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
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)	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	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, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 бал- лов	Онлайн опрос получа- телей ус- луг/Лич ное ан- кети- рование

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг государственными организациями в сфере культуры Ненецкого автономного округа в 2018 году»

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
Итого по критерию 5		100%				100 баллов	

**Перечень информации, размещаемой на стенде организации культуры
(для оценки показателя 1.1.1):**

- 1) копия устава
- 2) информация об учредителе, руководителе (ФИО, должность, адрес, контактный телефон)
- 3) информация о руководителе и его заместителях (ФИО, должность, номер кабинета, контактный телефон)
- 4) график приема посетителей руководителем организации
- 5) реквизиты организации (полное наименование, сокращенное наименование, ИНН, почтовый адрес, телефон, электронная почта)
- 6) правила и форма заявления о приеме в клубные формирования
- 7) информация о платных услугах (положение)
- 8) информация о стоимости платных услуг
- 9) перечень и ФИО руководителей клубных формирований
- 10) локальные нормативные акты: правила внутреннего распорядка участников и родителей участников клубных формирований; посетителей культурно-массовых мероприятий
- 11) расписание занятий клубных формирований
- 12) афиша на предстоящие культурно-массовые мероприятия.

**Перечень информации, размещаемой на официальном сайте
организации культуры (для оценки показателя 1.1.2):**

1.1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

- 1) полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- 2) дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- 3) учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о

назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

- 4) структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- 5) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

1.2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

- 1) сведения о видах предоставляемых услуг;
- 2) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- 3) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- 4) информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- 5) копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) информация о планируемых мероприятиях;
- 7) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

1.3. Иная информация:

- 1) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2) информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
- 3) информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;
- 4) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- 5) план по улучшению качества работы организации.

Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества

Значение показателей по каждому критерию определяется с учетом значений параметров показателей оценки.

Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$P_i^m = (\sum P_{mij}) / J_i, \quad (1)$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

j – порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j=1..2$;

P_{mij} – значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

J_i – количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

– P_1^1 – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$P_1^1 = (P_{1.1.1} + P_{1.1.2}) / 2, \quad (1.1)$$

где $P_{1.1.1}$, $P_{1.1.2} = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100$;

– P_2^1 – значение показателя 1.2:

$$P_2^1 = P_{1.2.1}, \quad (1.2)$$

где $P_{1.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблиц 1-4, в баллах;

– P_3^1 – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$P_3^1 = (P_{1.3.1} + P_{1.3.2}) / 2, \quad (1.3)$$

где $P_{1.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$P_{1.3.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

Здесь и далее удовлетворенными считаются респонденты, отметившие варианты «Полностью удовлетворен» и «Скорее удовлетворен».

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

– P_1^2 – значение показателя 2.1:

$$P_1^2 = P_{2.1.1}, \quad (2.1)$$

где $P_{2.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблиц 1-4, в баллах;

– P_2^2 – значение показателя 2.2 рассчитывается:

▪ для организаций в сфере образования и культуры показатель для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)

$$П^2_2 = (П^2_1 + П^2_3) / 2; \quad (2.2.1)$$

▪ для организаций в сфере охраны здоровья и социального обслуживания учитываемые параметры оценки устанавливаются в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

Значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров (2.2.1 и 2.2.2):

$$П^2_2 = (П_{2.2.1} + П_{2.2.2}) / 2. \quad (2.2.2)$$

– $П^2_3$ – значение показателя 2.3:

$$П^2_3 = П_{2.3.1}, \quad (2.3)$$

где $П_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

– $П^3_1$ – значение показателя 3.1:

$$П^3_1 = П_{3.1.1}, \quad (3.1)$$

где $П_{3.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблиц 1-4, в баллах;

– $П^3_2$ – значение показателя 3.2:

$$П^3_2 = П_{3.2.1}, \quad (3.2)$$

где $П_{3.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– $П^3_3$ – значение показателя 3.3:

$$П^3_3 = П_{3.3.3}, \quad (3.3)$$

где $П_{3.3.3} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных}}{\dots} \right)$

$$П_{3.3.3} = \left(\frac{\text{доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

– $П_1^4$ – значение показателя 4.1:

$$П_1^4 = П_{4.1.1}, \quad (4.1)$$

$$П_{4.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– $П_2^4$ – значение показателя 4.2:

$$П_2^4 = П_{4.2.1}, \quad (4.2)$$

$$П_{4.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– $П_3^4$ – значение показателя 4.3:

$$П_3^4 = П_{4.3.1}, \quad (4.3)$$

$$П_{4.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– $П_1^5$ – значение показателя 5.1:

$$П_1^5 = П_{5.1.1}, \quad (5.1)$$

$$П_{5.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– Π_2^5 – значение показателя 5.2 рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1}, \quad (5.2)$$

где $\Pi_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

– Π_3^5 – значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1}, \quad (5.3)$$

где $\Pi_{5.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m, \quad (6)$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

Π_i^m – значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;

a_i^m – значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным

среднему арифметическому количеству баллов по остальным измеряемым критериям³:

$$K^{2,4,5}=(K^1+K^3)/2. \quad (7)$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости в соответствии с пунктом 6 настоящего Единого порядка:

$$S_n=\sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5, \quad (8)$$

где n – номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n=1..N$;

N – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте РФ;

m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

K_n^m – значения m -го критерия в n -ой организации, в баллах;

b^m – значимость m -го критерия.

Методика работы с бланком опроса

Перед началом опроса интервьюер заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа

³ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер должен обязательно обращать внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В бланке анкеты личного опроса предусмотрен блок наблюдения, который предусматривает оценку ряда критериев при визуальном осмотре помещений и оборудованности организаций, дополнительных материалов (стендов).

Составление рейтинга организаций социального обслуживания:

Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость критериев оценки качества:

Значимость критериев оценки качества

Критерий	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

Методика расчета показателей независимой оценки качества условий оказания услуг по каждому индикатору определена от min 0 до max 100 баллов. При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

1.3. Организационный раздел

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

- Общая информация о проведении независимой оценки качества услуг организаций в сфере культуры - цели, задачи исследования.
- Этические принципы проведения независимой оценки качества.
- Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, бланком наблюдений, бланком анализа сайтов).
- Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений и анализа сайтов- принципы, методы заполнения.
- Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
- Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
- Раздача письменных памяток.

Проведение полевого этапа (сбора данных).

Сбор полевых данных осуществляется согласно предварительному графику посещения организаций в сфере культуры.

Каждая организация будет проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации будет согласовываться с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводят наблюдение, фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводят контент-анализ интернет-сайтов, каналов связи.

Опрос получателей услуг осуществляется при непосредственном посещении организации интервьюерами.

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013.

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
- 4) Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций в сфере культуры.
- 5) Расчёт рейтингов организаций в сфере культуры.
- 6) Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Ненецкого автономного округа

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;

- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Расчет показателей независимой оценки осуществляется в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона 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».

Формирование рейтингов организаций по итогам независимой оценки осуществляется:

- в сфере культуры – сводного рейтинга по всем организациям.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры будут оформлены в виде текстовых отчетов по каждой сфере деятельности и презентации. Результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, содержат:

- 1) Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки качества организаций;
- 2) Описание процесса сбора информации - способов получения информации;
- 3) Описание и анализ собранной информации, обобщенной по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг и по организациям;

4) Заполненные таблицы (формы) предоставления информации, включающие показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации;

5) Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций;

6) Формирование в соответствии с интегральными результатами независимой оценки:

- рейтинга организаций в сфере культуры.

7) Подготовка аналитического отчета о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры:

- Подготовка развернутого аналитического отчета в формате .doc (.docx) по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, включающих следующие разделы:

- аналитическое описание полученных значений по каждому показателю в целом по сфере (в абсолютных и относительных величинах) с указанием средних, лучших и худших значений по обследованным организациям, выявленных общих тенденций по результатам исследования;

- рейтинг организаций в данной сфере;

- таблицу со значениями по показателям и критериям оценки по каждой организации в данной сфере;

- таблицы с перечнем оцененных организаций.

В качестве приложений к аналитическим отчетам включаются таблицы с выгрузкой в разрезе оцененных организаций:

– предложений и пожеланий респондентов для улучшения качества предоставления услуг организациями;

– перечня параметров информационной открытости, комфортности предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов, оцениваемых методом наблюдения, отсутствие которых отмечено интервьюерами.

2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры

2.1. Общая характеристика независимой оценки

В независимой оценке участвовали 4 учреждения культуры Ненецкого автономного округа. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

- личный опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;
- наблюдение в учреждениях культуры;
- контент-анализ официальных сайтов учреждений культуры.

По итогам оценки было опрошено 712 получателя услуг. По каждому из учреждений культуры заполнен бланк наблюдения и бланк анализа официального сайта.

Предварительно каждое учреждение культуры, принимающее участие в независимой оценке было проинформировано о дате и времени выхода в учреждения экспертной группы. До учреждений заранее доводилась информация о том, что проводится независимая оценка, о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

По отзывам экспертных групп, во всех учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

2.2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений

1) ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа»

Всего в учреждении опрошено 203 респондента. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.etnonao.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 461,16 баллов.

Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов				
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса						
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов				
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»⁴						
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; -возможность бронирования	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

⁴ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	0	0
3.2.1. Наличие в организации 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 сур-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	80	32

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

допереводчика (тифлосур-допереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	97,5	29,16
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на при-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

ем/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))						
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Результаты наблюдения показывают, что здание этнокультурного центра расположено в одном здании с домом культуры (переход через зимний сад).

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- Приобрести инструменты для занятий творчеством;
- По возможности переехать/построить собственное здание, со своей территорией;
- Организация гастролей в сельские населенные пункты;
- Увеличить продолжительность рабочего дня центра;
- Открыть буфет в центре;
- Увеличить количество помещений (очень тесно);

- Проводить отдельные мероприятия для детей коррекционной школы;
- Больше рекламировать, размещать информации о центре;
- Организовывать выездные мероприятия по населенным пунктам региона;
- Обновить костюмы для выступлений;
- Организовать помещение для репетиций;
- Организовать в рамках мероприятия этнодискотеки обучение старинным танцам;
- Обустроить отдельный кабинет для встреч землячеств;
- Проводить выступления национальных коллективов более часто;
- Увеличить площадки для интерактивных мероприятий;
- Проводить больше интересных мероприятий;
- Проводить больше праздников, мероприятий для инвалидов;
- Нужен новый, современный концертный зал;
- Улучшить/обновить материально-техническую базу.

2) ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»

Всего в учреждении опрошено 203 респондента. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.nenlib.ru/jirbis2//>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 470,02 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов				
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (нали-	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

<p>чие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <ul style="list-style-type: none"> - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса 						
<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>98,5</p>	<p>39,4</p>
<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>				
<p>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»⁵</p>						
<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; -возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием 	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>50 %</p>	<p>50 баллов</p>	<p>100</p>	<p>50</p>

⁵ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,5	49,25
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	20	6
3.2.1. Наличие в организации 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	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	92,9	27,87
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99	39,6
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99	39,6
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,97	19,79

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателя услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателя услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	95,07	19,01
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателя услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	99	49,5

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Интервьюер в ходе наблюдения не отмечает каких-либо недочетов в работе учреждения. Напротив, указывает, что библиотека уютная, чистая, персонал приветлив.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- По возможности увеличить площадь библиотеки, увеличить количество помещений;
- Закупить больше новых книг;
- Оснастить библиотеку современными электронными средствами: планшетами, телевизорами;
- Увеличить число проводимых мероприятий;
- Изменить график работы (продлить рабочий день);
- Установить в библиотеке кондиционер;
- Установить кулер с водой.

3) ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск»

Всего в учреждении опрошено 203 респондента. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://pustozersk-nao.ru/index.php/ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 461,25 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

**Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /
ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник
«Пустозерск»**

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов				
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона;	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

<ul style="list-style-type: none"> - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса 								
<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>100</p>	<p>40</p>		
<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>			<p>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»⁶</p>			
<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние по- 	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>50 %</p>	<p>50 баллов</p>	<p>100</p>	<p>50</p>		

⁶ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

мещений организаций; -возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателя услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	0	0
3.2.1. Наличие в организации 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 предоставле-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	80	32

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

<p>ния инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>						
<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>97,5</p>	<p>29,25</p>
<p>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»</p>						
<p>4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>100</p>	<p>40</p>
<p>4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>100</p>	<p>40</p>
<p>4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обра-</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>20 %</p>	<p>20 баллов</p>	<p>100</p>	<p>20</p>

щения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))						
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

В ходе наблюдения отмечено, что условия в здании достаточно ограничены (нет подъемников, второго выхода, зоны ожидания). Здание музея плохо выглядит визуально, требует ремонта. При этом проведение ремонта проблематично, так как здание - памятник архитектуры. На 1 этаже музея присутствует инфостенд для людей с ограниченными возможностями.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

В ходе опроса подавляющее число респондентов в качестве рекомендации предложили выделить музею новое здание и организовать переезд. Помимо этого, отмечалось, что для людей с ограниченными возможностями невозможно посещение мероприятий на 2 этаже здания.

Говорилось о необходимости организации помещения для гардероба, для занятий и проведения ремонта в учреждении.

4) ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»

Всего в учреждении опрошено 103 респондента. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://sozvezdie.kulturanao.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 417,45 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов				
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (нали-	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

<p>чие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <ul style="list-style-type: none"> - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса 						
<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>97,9</p>	<p>39,16</p>
<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>				
<p>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»⁷</p>						
<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; -возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием 	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>50 %</p>	<p>50 баллов</p>	<p>100</p>	<p>50</p>

⁷ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	79,4	39,7
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	0	0
3.2.1. Наличие в организации 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	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	40	16

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	60	18
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
4.3.1. Удовлетворенность 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 прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,5	19,9

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателя услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателя услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	94,7	18,94
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателя услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	91,5	45,75

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Интервьюер в ходе наблюдения отмечает, что при входе в клуб нет вывески учреждения и трудно понять, что клуб именно в этом здании. Так как клуб находится в арендуемом, а не собственном здании, в учреждении не очень хорошие условия доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

Значительное большинство опрошенных получателей услуг в качестве рекомендации предлагает, по возможности, переехать клубу в новое здание с более просторными помещениями для тренировок и выступлений детей, с большой сценой. Респонденты также предлагали:

- организовать в клубе фитнес занятия;
- увеличить количество афиш о мероприятиях;

- увеличить количество выездов по сельским населенным пунктам с концертами;
- закупить новые костюмы для выступлений, в том числе для уличных;
- организовать кинозал или кинотеатр;
- увеличить штат клуба;
- проводить больше мероприятий, праздников, гуляний;
- установить кулер с водой;
- обновить оборудование и аппаратуру;
- обновить покрытие пола.

2.3. Общие выводы и рейтинги

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг. Напротив, фиксируется, что получатели услуг в учреждениях зачастую высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций. Тем не менее, среди проблем необходимо отметить то, что, по мнению получателей услуг, большей части учреждений необходим ремонт зданий и помещений, в которых они размещаются, а также не во всех учреждениях полностью созданы все условия доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. И среди оцениваемых показателей отмечается, что более низкие баллы по всем учреждениям при оценке получателями услуг получает показатель «удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов». Максимально низкие оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, по сравнению с другими учреждениями, получил ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей».

Общий итоговый рейтинг учреждений культуры выглядит следующим образом (рис. 1).

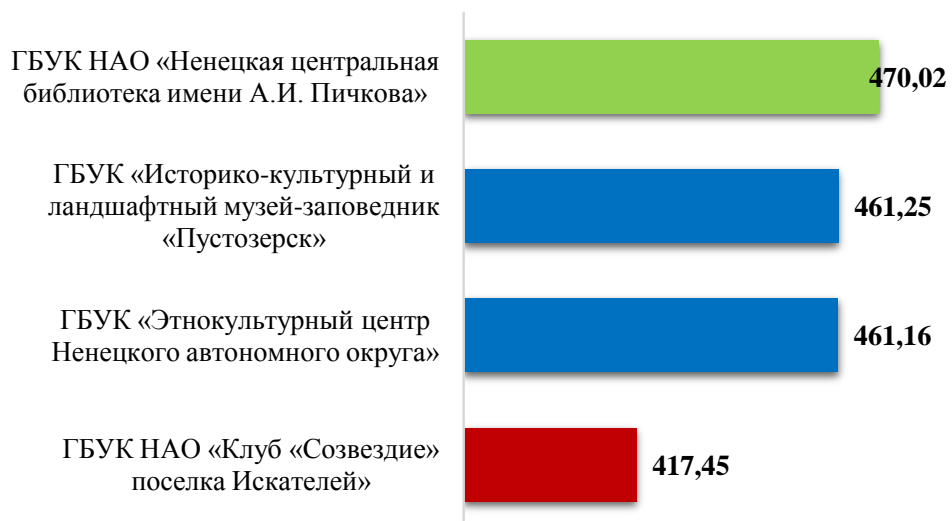


Рис.1. Общий рейтинг учреждений культуры, балл

Таким образом, можно говорить, что лучшие значения среди учреждений культуры зафиксированы у ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова» (470,02 баллов). Высокие баллы получают также ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск» (460,25 баллов) и ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа» (461,16 баллов). Чуть меньше других баллов получает ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей» (417,45 баллов). Однако с учетом того, что максимально возможный балл в ходе независимой оценки составляет 500 баллов, а все учреждения культуры, принявшие участие в оценке, получили более 400 баллов, необходимо сказать о высоком уровне качества предоставления услуг учреждениями культуры Ненецкого автономного округа.

Рассмотрим также рейтинги учреждений в разрезе отдельных критериев оценки. Так, наибольшие баллы по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» отмечаются в следующих организациях ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого

автономного округа» (100 баллов из 100) и ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск» (100 баллов из 100).

Незначительно более низкие оценки зафиксированы в ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова» (99,4 баллов из 100) и ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей» (99,16 баллов из 100). рис.2.



Рис.2. Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» лидерами среди учреждений являются ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа» (100 баллов из 100) и ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск» (100 баллов из 100). Незначительно меньше получила ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова» (99,25 баллов из 100). Ниже других баллы по критерию зафиксированы в ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей» (89,7 баллов из 100). Рис.3.



Рис.3 Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» наиболее высокие баллы показывает ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова» (73,87 баллов из 100). Баллы чуть выше среднего получили ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск» (61,25 баллов из 100) и ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа» (61,16 баллов из 100).

Весьма низкие баллы по критерию доступности услуг для инвалидов набирает ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей» (34 балла из 100). Рис.4.



Рис.4. Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников учреждений культуры. Максимально возможные баллы получили: ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск» (100 баллов из 100), ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа» (100 баллов из 100) и ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей» (99,9 баллов из 100). Чуть ниже баллы у ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова» (98,99 баллов из 100). Рис.5.



Рис.5. Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», как и по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», все организации набрали высокие баллы.

Максимально возможные баллы получили: ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск» (100 баллов из 100) и ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа» (100 баллов из 100). Несколько более низкие баллы по данному критерию отмечаются в ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова» (98,51 балл из 100) и ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей» (94,69 баллов из 100). Рис.6.



Рис.6. Рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

В целом, принимая условия, что высокими считаются итоговые рейтинговые баллы в пределах от 500 до 400 баллов, средними от 400 до 300 и низкими от 300 до 0, отмечается, все учреждения культуры, принявшие участие в независимой оценке на территории Ненецкого автономного округа, получают высокие рейтинговые баллы: 4 организации из 4. Это говорит о высоком уровне качества оказания услуг учреждениями культуры региона.

Приложение 1.

АНКЕТА опроса получателей услуг в организациях культуры

№ анкеты (заполняет оператор)	
Интервьюер	
Наименование учреждения культуры	
Дата опроса	
Населенный пункт	Адрес учреждения

Блок 1/ Наблюдение

1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) копия устава	1	0
2) информация об учредителе, руководителе (ФИО, должность, адрес, контактный телефон)	1	0
3) информация о руководителе и его заместителях (ФИО, должность, номер кабинета, контактный телефон)	1	0
4) график приема посетителей руководителем организации	1	0
5) реквизиты организации (полное наименование, сокращенное наименование, ИНН, почтовый адрес, телефон, электронная почта)	1	0
6) правила и форма заявления о приеме в клубные формирования	1	0
7) информация о платных услугах (положение)	1	0
8) информация о стоимости платных услуг	1	0
9) перечень и ФИО руководителей клубных формирований	1	0
10) локальные нормативные акты: правила внутреннего распорядка участников и родителей участников клубных формирований; посетителей культурно-массовых мероприятий	1	0
11) расписание занятий клубных формирований	1	0

12) афиша на предстоящие культурно-массовые мероприятия	1	0
---	----------	----------

Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0; 100%-12 п.п.):

2. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (показатель 2.1.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	1	0
2) наличие и понятность навигации внутри организации;	1	0
3) доступность питьевой воды;	1	0
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	1	0
5) санитарное состояние помещений организаций;	1	0
6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют комфортные условия- 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 10 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 20 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 40 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 60 баллов
- 6) Наличие пяти условий из таблицы- 80 баллов
- 7) Наличие шести условий из таблицы- 100 баллов.

3. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях (показатель 3.1.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1	0
2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0
3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных про-	1	0

емов;		
4) наличие сменных кресел-колясок;	1	0
5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют условия доступности для инвалидов- 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
- 6) Наличие пяти условий из таблицы- 100 баллов

4. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Оценивается в бланке анализа сайта	
5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	1	0
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов

- 4) Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
- 6) Наличие пяти и более условий из таблицы- 100 баллов.

5. Рекомендации, предложения, отзывы ИНТЕРВЬЮЕРА по результатам наблюдения в организации (если были):

Блок 2/Опрос получателей услуг

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества услуг в сфере культуры. Исследование проводится по инициативе Правительства Ненецкого автономного округа. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения.

Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.

1. Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации культуры? (ЗАПИШИТЕ)

2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

3. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

4. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в учреждении культуры? (показатель 2.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

5. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг учреждения культуры для инвалидов? (показатель 3.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (справочная, кассиры и т.д.)? (показатель 4.1.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))? (показатель 4.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

9. Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение культуры своим родственникам и знакомым (могли бы вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)

- 1) Да, порекомендовал бы
- 2) Нет, не стал бы рекомендовать.

10. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры? (показатель 5.2.1)

- 1) Полностью удовлетворен

- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

11. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры? (показатель 5.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

12. Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____

13. Пол получателя услуг (ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)

- 1) Мужской
- 2) Женский.

14. Возраст получателя услуг: _____ лет.

В целях проверки качества моей работы, как интервьюера, просим Вас оставить свой контактный номер телефона и указать Ваше имя:

Имя респондента: _____

Телефон респондента: _____

Согласие на обработку персональных данных:

Бланк анализа официального интернет-сайта учреждения культуры

Наименование сайта:	
Наименование учреждения культуры	
Дата анализа	
Населенный пункт	Адрес учреждения

1. Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):

	Присутствует	Отсутствует
1) полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	1	0
2) дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	1	0
3) учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	1	0
4) структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	1	0
5) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	0
6) сведения о видах предоставляемых услуг;	1	0
7) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	1	0
8) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	1	0
9) информация о материально-	1	0

техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;		
10) копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	1	0
11) информация о планируемых мероприятиях;	1	0
12) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	1	0
13) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	1	0
14) информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;	1	0
15) информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;	1	0
16) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;	1	0
17) план по улучшению качества работы организации.	1	0

Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0): _____

2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) телефона;	1	0
2) электронной почты;	1	0
3) технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	1	0
4) электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;	1	0

5) электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;	1	0
6) иного электронного сервиса	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют - 0 баллов
- 2) Один дистанционный способ взаимодействия- 10 баллов
- 3) Два дистанционных способа взаимодействия- 20 баллов
- 4) Три дистанционных способа взаимодействия- 40 баллов
- 5) Четыре дистанционных способа взаимодействия- 80 баллов
- 6) Пять и более дистанционных способов взаимодействия- 100 баллов.

3. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):

- 1) Присутствует
- 2) Отсутствует.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»					
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов			
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

стендах в помещении организации					
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов			
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»⁸					
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных двер-	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	

⁸ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

ных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации					
3.2.1. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»					
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

обращении в организацию					
4.3.1. Удовлетворенность 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 прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	

Приложение 2.

Общий итоговый рейтинг учреждений культуры в разрезе отдельных показателей

№	Наименование организации	Муниципальное образование (дислокация)	Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Итоговый рейтинговый балл
			Макс 100 баллов	Макс 100 баллов	Макс 100 баллов	Макс 100 баллов	Макс 100 баллов	Макс 500 баллов
1.	ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа»	Нарьян-Мар	100	100	61,16	100	100	461,16
2.	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	Нарьян-Мар	99,4	99,25	73,87	98,99	98,51	470,02
3.	ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск»	Нарьян-Мар	100	100	61,25	100	100	461,25

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры»

4.	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	р.п.Искателей	99,16	89,7	34	99,9	94,69	417,45
----	--	---------------	-------	------	----	------	-------	--------

