

Общество с ограниченной ответственностью «Региональное агентство независимой оценки качества» (ООО «РАНОК»)

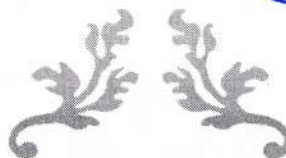
Утверждаю:

Генеральный директор ООО РАНОК



/Волохов С.И./

2024 г.



Отчёт по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг в Мурманской области



МУРМАНСК 2024

Оглавление

Общая информация об обследовании	3
Методологический раздел.....	3
Цели и задачи	6
Источники и методы сбора информации.....	7
Операционная модель исследования	9
Формулы расчета показателей и критериев НОК.....	14
Общие инструкции для работы интервьюеров/ анкетеров.	29
Методический раздел	35
Проект карточек анализа сайтов организаций культуры.	35
Проекты карточек наблюдения условий осуществления деятельности в организациях культуры	40
Проект анкеты для оценки качества условий осуществления деятельности в организациях культуры.	55
Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере культуры	57
Общие выводы по сфере культуры и проект рейтинга	61
Проект рейтинга организаций	64
Выводы и рекомендации	66

Общая информация об обследовании

Методологический раздел

Независимая оценка качества проводится для выявления качества условий оказания услуг организациями культуры в Мурманской области в отношении 72 организации культуры в соответствии с :

-Федеральный закон от 05.12.2017 N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. от 10.07.2023);

-Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 12.12.2023) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

-Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 N 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".- Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";

-Приказ Минтруда России от 28.12.2023 N 899 "Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- Приказ Минтруда России от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры";

- Приказ Минфина России от 07.05.2019 N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации";

- Приказ Минтруда России от 30.10.2018 N 675н (ред. от 27.10.2023) "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,

образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

Цели и задачи

Цель исследования: формирование информационной базы для проведения общественными советами по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (далее-общественные советы) независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее- независимая оценка) и разработки предложений по улучшению их условий оказания услуг.

Задачи исследования

- сбор и обобщение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, перечисленными в Техническом задании, 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, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

- обобщение полученных результатов, построение на их основе проекта рейтинга организаций в сфере культуры, в т. ч. рейтингование по филиалам и обособленным структурным подразделениям организаций внутри юридического лица;

- разработка предложений по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры Мурманской области.

Источники и методы сбора информации

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволит получить информацию по следующим общим критериям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг пройдет в соответствии с показателями, утвержденными отраслевыми ведомственными приказами, а также параметры показателей оценки качества и индикаторы параметров показателей оценки качества. Весь набор показателей и индикаторов в рамках 5 критериев представлен в операционной модели.

Опрос получателей услуг, а также сбор информации об условиях оказания услуг в организациях культуры пройдет удаленно в сети «Интернет» при помощи специализированного сервиса «Яндекс-формы», а также на бумажных носителях. Получатели услуг самостоятельно заполнят анкету о качестве оказания услуг в организациях.

Анализ официальный сайтов организаций культуры пройдет удаленно, сайты будут оценены исполнителем на предмет соответствия действующему законодательству.

Методы сбора информации:

1. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования /

интервьюирования в организациях.

2.Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса.

3.Анализ сайтов организаций.

4.Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций.

В рамках исследования будет проведён сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 72 организациями в сфере культуры, а также всеми филиалами и обособленными структурными подразделениями организаций (при их наличии), в соответствии с перечнем организаций, приведенными в ниже:

Суммарный объем анкет должен составлять не менее **7592** единиц, из них: полученных онлайн - не менее **6144** единиц, на бумажном носителе - **1448** единицы, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – не менее 72 единиц, карточек оценки сайтов – 46 единиц, карточек наблюдения – не менее 72 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации– не менее 72 единиц.

Операционная модель исследования

Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается значимость критериев оценки качества. Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по	100 баллов	30%	30 баллов

	оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» ²			
2.1.	Обеспечение в организации 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.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. ³	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов

Итого		100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» ²		
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)	100 баллов	40%
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%
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)	100 баллов	20%
Итого		100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ²		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов

Формулы расчета показателей и критериев НОК

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации" ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными

нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы" ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и

доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

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

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг" ($П_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)" ($П_{\text{ожид}}$) определяется:

<1> Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы - [статья 79.1](#) Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статья 23.1](#) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст.

7007; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статья 8.1](#) Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 2017, N 50, ст. 7563).

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока - 100 баллов);

<2> В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в [разделе VIII](#) Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 - 2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. N 1492 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, N 51, ст. 7806; 2018, N 18, ст. 2639).

$У_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{У_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{У_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$$

где

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

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

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

а) значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом

доступности для инвалидов" ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У_{дост}$ - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$$

где

$У_{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" ($П^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$$

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" ($П_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

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

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" ($П_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

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

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ($П_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$$

где

$Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" ($П_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$$

где

$Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований <3>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, <3> в отношении которых проведена независимая оценка качества;

<3> В соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статьей 79.1](#) Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства

Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статьей 95.2](#) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статьей 23.1](#) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563).

по Российской Федерации в целом, по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования субъектов Российской Федерации, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации <4>, рассчитываемая по формулам:

<4> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K^{2,4,5}_n = (K^1_n + K^3_n) / 2$.

$$K^1_n = (0,3 \times \Pi^n_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi^n_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi^n_{\text{откр.уд}})$$

$$K^2_n = (0,3 \times \Pi^n_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi^n_{\text{ожд}} + 0,3 \times \Pi^n_{\text{комф.уд}})$$

$$K^3_n = (0,3 \times \Pi^n_{\text{орг.дост}} + 0,4 \times \Pi^n_{\text{п-услуг.дост}} + 0,3 \times \Pi^n_{\text{п-дост.уд}})$$

$$K^4_n = (0,4 \times \Pi^n_{\text{п-перв.конт.уд}} + 0,4 \times \Pi^n_{\text{п-оказ.услуг.уд}} + 0,2 \times \Pi^n_{\text{п-вежл.дист.уд}})$$

$$K^5_n = (0,3 \times \Pi^n_{\text{реком}} + 0,2 \times \Pi^n_{\text{п-орг.усл.уд}} + 0,5 \times \Pi^n_{\text{уд}}),$$

$\Pi^n_{\text{инф}} \dots \Pi^n_{\text{уд}}$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в [пунктах 4 - 8](#) Единого порядка.

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou}, (7)$$

где:

S^{ou} - показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

S^{ou}_n - показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} - количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте

Российской Федерации.

в) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^o = \sum S^{ou} / V, (8)$$

где

S^o - показатель оценки качества для о-й отрасли в целом по Российской Федерации;

V - количество субъектов Российской Федерации, в которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли.

г) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом (показатель для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации - "результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы" <5>) рассчитывается по формуле:

<5> [Пункт 24](#) Перечня показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. N 548 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, N 20, ст. 2821).

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, (9)$$

где:

S^u - показатель оценки качества в u -ом субъекте Российской Федерации;

S^{ou} - показатель оценки качества по o -й отрасли социальной сферы в u -м субъекте Российской Федерации;

Q_u - количество отраслей социальной сферы, в которых в u -ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

д) показатель оценки качества в целом по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^r = \sum S^u / R, \quad (10)$$

где

S^r - показатель оценки качества в целом по Российской Федерации;

R - количество субъектов Российской Федерации.

е) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) (показатель для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления - "результаты независимой оценки качества муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований" <б>) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в [подпунктах "б"](#) и ["г"](#) настоящего пункта Единого порядка.

<б> [Указ](#) Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607 "Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов" (с учетом изменения, внесенного Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2018 г. N 212, вступающим в силу с 1 января 2019 г.) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 18, ст. 2003; 2010, N 20, ст. 2432; 2012, N 43, ст. 5815; 2016, N 45, ст. 6240; 2018, N 20, ст. 2821).

Общие инструкции для работы интервьюеров/ анкетеров. Описание методики очного анкетирования.

Интервьюер проводит анкетирование получателей услуг на территории организации культуры. По заранее распечатанному бланку, утвержденному Методикой проведения независимой оценки качества. Интервьюер задает все вопросы по порядку с учётом переходов, а полученные ответы фиксирует в бланке. На каждого анкетлируемого приходится 1 анкета.

Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет».

- Проанализировать информационные стенды в помещении организации.

Анализ проводится путем очного визуального осмотра в каждой организации стендов, содержащих информацию для получателей услуг.

- Проанализировать официальные сайты организаций в сети Интернет.

Анализ содержания веб-сайтов или иных официальных страниц организаций в сети Интернет (например, на сайте уполномоченного органа власти при отсутствии собственного сайта у организации) организации производится дистанционно.

В случае наличия у организации нескольких информационных ресурсов организации в сети Интернет, проводится анализ только одного из них (по согласованию с руководителем организации социальной сферы).

Для оценки содержания интернет-сайтов организаций необходимо провести сплошной просмотр содержимого страниц веб-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия или отсутствия соответствующих текстов, документов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их

содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Показатель 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

- Проанализировать дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, предусмотренные на официальном сайте организации:

Если при проверке функционирования дистанционных способов взаимодействия отмечаются факты предоставления недостоверных или неполных сведений, отсутствие действий для удовлетворения потребности гражданина (отсутствие действий по оказанию консультации по оказываемым услугам), это должно быть учтено в отчете.

Показатель 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

- Проанализировать наличие и состояние комфортных условий в помещении организации

При анализе необходимо провести проверку и зафиксировать не только фактическое наличие в организации указанных условий комфортности, но и их состояние

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов;

- Проанализировать оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Анализ проводится путем очного визуального осмотра в каждой организации условий доступности предоставления услуг инвалидам.

Порядок действий при проведении опроса

Перед проведением опроса уполномоченный специалист оператора должен

провести инструктаж респондента

В случае заполнения респондентами своих анкет в присутствии оператора в бумажном виде, с использованием мобильного приложения на официальном сайте, уполномоченный специалист оператора обязан проверить полноту их заполнения.

Описание методики очного исследования условий доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья в организациях культуры.

1 Осуществить очный выезд в организацию культуры в соответствии с утвержденным графиком:

– В рамках выезда необходимо заполнить Акт выезда в организацию культуры и по окончании контроля завизировать его руководителем организации подписью (с расшифровкой) и печатью организации;

– Обеспечить **фотофиксацию** условий оказания услуг организациями культуры.

п.1.1.1 акта (в отношении наличия стендов и имеющейся на них информации):

1) одно общее фото стенда;

2) фото **каждого** размещенного документа на стенде.

п.2.1 акта (комфортность условий):

1) фото **каждого** имеющего комфортного условия, а именно:

– по п.п.1 (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью) – фото соответствующей зоны;

– по п.п.2 (наличие и понятность навигации внутри организации) – фото элементов навигации;

– по п.п.3 (наличие и доступность питьевой воды) – фото кулера/ иного источника **питьевой** воды;

- по п.п.4 (наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений) – фото туалетных комнат;

- по п.п.5 (санитарное состояние помещений организации) – фото санитарного состояния помещений, подтверждающее наличие или отсутствие замечаний.

- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) – фото подтверждение.

-

п. 3.1 акта (оборудованность помещений и территории организации с учетом доступности для инвалидов/ лиц с ОВЗ):

1) фото, подтверждающие факт наличия **каждого** условия по показателям данного пункта, а именно:

- по п.п.1 (оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)) – фото входных групп;

- по п.п.2 (наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов) – фото стоянки/ выделенных мест для автотранспортных средств инвалидов;

- по п.п.3 (наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов) – фото адаптированных лифтов/поручней/ расширенных дверных проемов;

- по п.п.4 (наличие сменных кресел-колясок) – фото;

- по п.п.5 (наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации) – фото санитарно-гигиенических помещений, оборудованных для лиц с ОВЗ/ инвалидов.

п. 3.2 акта (обеспечение условий доступности услуг для инвалидов/ лиц с ОВЗ):

1) фото, подтверждающие факт наличия **каждого** условия по показателям данного пункта, а именно:

- по п.п.1 (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации) – фото/ аудио;

- по п.п.2 (дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля) – фото надписей;

- по п.п.3 (возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) – фото/ скан договора (трудового договора) с соответствующими специалистами;

- по п.п.4 (наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению) – скриншот главной страницы альтернативной версии сайта;

- по п.п.5 (помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), возможность сопровождения работниками организации) – фото/скан документа о назначении соответствующего работника организации, документа о прохождении соответствующего обучения работников организации:

- по п.п.6 (наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому) – фото/ скан соответствующих локальных нормативных актов организации, регламентирующих оказание услуг в дистанционном режиме или на дому.

Весь фотоматериал должен быть снят непосредственно во время выезда в организацию культуры.

По итогам выезда в организацию должны быть предоставлены:

- не менее 20 фотографий (качество HD и выше), фиксирующих условия деятельности организации культуры по показателям 1.1.1, 2.1., 3.1., 3.2,

Методический раздел

Проект карточек анализа сайтов организаций культуры.

Карточка 1.1

Перечень информации об организации культуры, необходимой для размещения на сайте организации

Перечень информации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
I. Общая информация об организации культуры	
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+
6. Режим, график работы организации культуры	+
II. Информация о деятельности организации культуры	+
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+

12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *
III. Информация о независимой оценке качества	+
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+
Всего	13 (11*)

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№ показателя	Параметры	Наличие	Отсутствие
3.2	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1	2

Карточка 1.2

Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет информации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

Показатель	Результаты оценки (баллы оценивания)				Комментарии, замечания, выявленные недостатки
	наличие	функционирование		итоговое значение	
1.2	1 – да, 0 – нет	проводилась ли проверка: 1 – да, 0 – нет	1 – да, 0,5 – не в полной мере (несоответствие более 60% установленных требований/рекомендаций), 0 – нет	произведение если значение в столбце 3 = 1, то произведение значений столбца 2 и 4, если столбец 3=0, то «нет информации»	
1	2	3	4	5	6
Телефон (по указанному номеру отвечает сотрудник организации, общается вежливо и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг)	1	1	0,5	0,5	Коммуникация по телефону доступна получателям услуг, но общение происходит не в доброжелательной форме, дозвониться сложно <i>или</i> При общении с представителем организации происходит переадресация на других специалистов, которым дозвониться невозможно, ответ на поставленный вопрос недоступен Если оба недостатка – 0 баллов

Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ в течение суток о полученном сообщении и ответ, либо информация о сроках содержательного ответа)	1	1	0	0	Ответ на 2 тестовых письма не получен в течение недели <i>Или</i> Пришло сообщение о несуществующем адресе
Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запросу):	1	1	0,5	0,5	Обращение или жалоба формируется, но ответа о получении, формах и сроках ответа не предоставляется
- форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)					
- получение консультации по оказываемым услугам и пр.	1	1	0,5	0,5	По запросу на сайте с просьбой о консультации по пакету документов, необходимых для получения услуги, был получен ответ о необходимости очного посещения для получения необходимой информации
Раздел «Часто задаваемые вопросы»	1	1	1	1	

Техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее)	1	1	0	0	Анкета размещена, но кнопка «отправить» не работает Или Приведенный QR-код не ведет на страницу анкеты)
Иное (указать)	1	1	1	1	
- чат-бот с получателями услуги					
- ссылки на социальные сети	1	1	0	0	Страница «ВКонтакте» есть, но она не ведется, размещена информация годичной давности, ответа на сообщение в течение недели не поступило
- ссылка на формирование обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)	1	1	0,5	0,5	Ссылка ведет не на форму подачи обращения, а просто в тематический раздел ЕПГУ. Необходимы дополнительные действия для перехода к ожидаемому функционалу
ВСЕГО дистанционных способов взаимодействия	9			4	

Проекты карточек наблюдения условий осуществления деятельности в организациях культуры

Карточка 2.1

Перечень информации об организации культуры, необходимой для
размещения на стенде организации

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации
I. Общая информация об организации культуры	
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+
Режим, график работы организации культуры	+
II. Информация о деятельности организации культуры	
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *
III. Информация о независимой оценке качества	
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+
Всего	10 (8*)

Карточка 2.2

. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

Показатель		Результаты оценки (баллы оценивания)			
2.1.	Характеристика состояния	наличие 1- да, 0 - нет	Соответствие требованиям, состояние <i>1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)</i>	итоговая оценка <i>произведение столбцов 3 и 4</i>	Комментарии, замечания, выявленные
1	2	3	4	5	6
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	- наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.) - количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации				
наличие и понятность навигации внутри организации	- на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания,				

	<p>- присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации,</p>				
<p>наличие и доступность питьевой воды</p>	<p>- по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан),</p>				
	<p>- в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.),</p>				
	<p>- вода в наличии в течение всего времени работы организации, имеются сменные бутылки,</p>				
	<p>- заключены договоры с поставщиками на поставку воды на срок не менее 6 месяцев,</p>				
	<p>- доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания и в каждом обособленном подразделении организации</p>				

<p>наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>- санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве[1],</p> <p>- соблюдается чистота помещений,</p> <p>- средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах</p> <p>- в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства</p>				
<p>санитарное состояние помещений организации</p>	<p>- наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации,</p> <p>- <u>уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-</u></p>				

	<p><u>эпидемиологических требований</u>[2].-</p> <p>- в помещениях организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности;</p> <p>- в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.)</p>				
<p>возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>					

Карточка 2.3

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

Показатель	Результаты оценки (баллы оценивания)				
3.1.	Характеристика состояния	Наличие <i>1 - да, 0 - нет</i>	Соответствие требованиям, состояние <i>1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)</i>	Итоговая оценка <i>произведение столбцов 3 и 4</i>	Комментарии, замечания, выявленные
1	2	3	4	5	6
наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами	<ul style="list-style-type: none"> - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - при входе в организацию оборудована кнопка 				

	<p>вызова сопровождающего;</p>				
	<p>- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;</p>				
	<p>- входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски;</p>				
	<p>- использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения,</p>				
	<p>- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;</p>				
	<p>- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;</p>				
	<p>- обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа</p>				

	преодоления перепада высот с помощью ступеней;				
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом,				
	- обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;				
	- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;				
	- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;				
	- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение				
	- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект,				
наличие адаптированных лифтов, поручней,	- обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах,				

расширенных дверных проемов	- обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени,				
	- устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее				
	1,8 м);				
	- вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м				
наличие сменных кресел-колясок	- имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного				
наличие специально оборудованных для инвалидов	- санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости				

	(доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации,				
санитарно-гигиенических помещений	- в санитарно-гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала;				
	- ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м				
	- санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин;				
	- используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.)				

Карточка 2.4

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

Показатель	Результаты оценки (баллы оценивания)				
3.2.	Характеристика состояния	наличие 1 - да, 0 - нет	Соответствие требованиям, состояние <i>1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)</i>	Итоговая оценка <i>произведение столбцов 3 и 4</i>	Комментарии, замечания, выявленные
1	2	3	4	5	6
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	<ul style="list-style-type: none"> - наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом; - табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; - звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и 				

	<p>слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования;</p> <p>- наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.</p>				
<p>Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>	<p>- наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;</p> <p>- <u>надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности</u>[5]</p>				
<p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика</p>	<p>- в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор</p>				

(тифлосурдопереводчика)	с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;				
<u>Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению</u> [6]	Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна: - предоставлять возможность масштабировать текст на сайте; - имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.				
Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	В организации: - проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о				

	<p>прохождении обучения);</p> <p>- обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида в сопровождения (специальную кнопку вызова или через службу охраны).</p> <p>При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации:</p> <p>- обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста),</p> <p>- оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги,</p> <p>- сопровождает до выхода из здания после получения услуги</p>				
Наличие возможности предоставления	Да/нет				

услуги в дистанционном режиме или на дому					
---	--	--	--	--	--

Проект анкеты для оценки качества условий осуществления деятельности в организациях культуры.

1. Пользовались ли Вы информационными стендами в помещениях организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу №3)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу №5)

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

1. Да
2. Нет

5. Комфортно ли Вам находиться в данной организации? (есть сидячие места; есть указатели и подписи на кабинетах; есть питьевая вода; есть туалет; чистые комнаты, кабинеты и коридоры)

1. Да
2. Нет

6. Имеете ли Вы (или тот, чьим представителем Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу №8)

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

1. Да
2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию?

1. Да 2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации обеспечивающих непосредственное оказание услуги?

1. Да 2. Нет

10. Обращались ли Вы когда-нибудь в организацию по телефону или через Интернет?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу №12)

11. Когда Вы обращались в организацию по телефону или через Интернет, были ли вежливы и доброжелательны работники организации, с которыми Вы контактировали?

1. Да 2. Нет

12. Рекомендовали бы Вы данную организацию своим родственникам или знакомым? (если бы можно было выбрать организацию)

1. Да 2. Нет

13. Удобен ли для Вас график работы организации или ее специалистов, а также навигация внутри организации (т. е. наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и т.д.)?

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет

15. Есть ли у Вас пожелания и предложения к работе оцениваемой организации?

Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере культуры

№	Организация	Количество анкет			Итоговый балл по учреждению
		ОБЩЕЕ	заполненных на бумажном носителе	заполненных онлайн	
1.	ГОАУК «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	707	126	581	98,17
2.	МБУК «Выставочный зал города Мурманска»	24	0	24	89,43
3.	МАУК «ДК Ленинского округа города Мурманска»	192	38	154	91,87
4.	МБУК «ДК «Первомайский» города Мурманска»	240	48	192	98,67
5.	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска»	181	36	145	94,40
6.	МБУК города Мурманска «Центр досуга и семейного творчества»	109	20	89	96,35
7.	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	390	78	312	95,72
8.	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	336	67	269	91,27
8.1.	СДК н. п. Коашва, ОП МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	46	5	41	90,61
8.2.	СДК н. п. Титан, ОП МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	38	4	34	88,83
9.	МАУ «Мончегорский городской центр культуры»	381	76	305	95,13
9.1.	СП МАУ «Мончегорский ГЦК» сельский клуб н. п. 25 км. Железной дороги Мончегорск - Оленья	17	0	17	89,56
10.	МУК «Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	174	34	140	94,11
11.	МАУК ЗАТО Александровск Мурманской области «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	255	51	204	86,68
11.1.	ОСП МАУК ЗАТО Александровск Мурманской области «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево сельский клуб в н. п. Оленья Губа	54	10	44	90,50
12.	МАУК ЗАТО Александровск Мурманской области «Централизованная клубная система г. Полярного»	291	58	233	94,59
13.	МАУК ЗАТО Александровск Мурманской области «Городской Дворец культуры «Современник» г. Снежногорск	338	66	272	92,67

14.	МБУК «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево	68	7	61	92,32
15.	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице- адмирала М.В. Моцака»	156	31	125	92,00
16.	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	46	0	46	89,90
17.	МБУК «ДК семейного досуга п. г. т. Сафоново»	73	14	59	87,91
18.	МБУК «Центр досуга молодёжи ЗАТО г. Североморск»	107	21	86	92,65
19.	МБУК «Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск	188	37	151	95,18
20.	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	253	48	205	90,48
20.1.	СДК н. п. Нивский, филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	56	11	45	85,53
20.2.	СДК с. Лувеньга, филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	41	8	33	85,81
20.3.	СДК н. п. Белое Море, филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	46	9	37	87,53
20.4.	ГКЦ «Нива» г. Кандалакша, филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	11	0	11	87,17
21.	МБУК «ДК и творчества Алакуртти»	47	9	38	72,85
22.	МБУ «Культурно-досуговый центр «Космос» н. п. Зареченск	30	6	24	72,78
23.	МБУК «Зеленоборский Центральный дом культуры»	79	14	65	91,45
23.1.	ДК «Восток» п. г. т. Зеленоборский, филиал МБУК «Зеленоборский Центральный дом культуры»	91	17	74	90,76
23.2.	СДК «Дружба» н. п. Лесозаводский, филиал МБУК «Зеленоборский Центральный дом культуры»	13	0	13	80,13
24.	МБУК «СДК н. п. Ёнский»	65	13	52	88,38
24.1.	Отдел по работе с сельским населением с. Ёна МБУК «СДК н. п. Ёнский»	24	0	24	77,28
24.2.	Отдел по работе с сельским населением н. п. Лейпи МБУК «СДК н. п. Ёнский»	26	0	26	86,32
25.	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	218	37	181	91,55
26.	МБУК «Городской ДК «Гармония» г. п. Молочный	108	21	87	94,74
27.	МБУК «Клуб г. п. Туманный Кольского района»	13	0	13	69,47
28.	МБУК «Кильдинский городской дом культуры» п. г. т. Кильдинстрой	71	14	57	93,36
28.1.	СДК н. п. Зверосовхоз, филиал МБУК «Кильдинский городской дом культуры» п. г. т. Кильдинстрой	52	10	42	87,71

28.2.	Отдел в н. п. Шонгуй МБУК «Кильдинский городской дом культуры» п. г. т. Кильдинстрой	56	11	45	91,06
29.	МАУК «Тулумский СДК» с. п. Тулома	73	9	64	96,65
30.	МАУК «ДК «Мурмаши» п. г. т. Мурмаши	164	31	133	95,95
31.	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	170	34	136	96,69
32.	МБУК «Пушновский СДК» с. п. Пушной	18	3	15	74,48
33.	МБУК «Лопарский СДК» жд. ст. Лопарская	8	1	7	84,66
34.	МБУК «Междуреченский СДК» с. п. Междуречье	81	16	65	95,04
34.1.	Сельский клуб с. Белокаменка, филиал МБУК «Междуреченский СДК» с. п. Междуречье	53	9	44	89,35
34.2.	СП в с. Минькино МБУК «Междуреченский СДК» с. п. Междуречье	21	2	19	96,23
35.	МБУК «Урагубский СДК» с. п. Ура-Губа	51	10	41	89,91
36.	МБУК «Верхнетуломский ДК «Дружба» п. г. т. Верхнетуломский	98	19	79	88,35
37.	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	104	19	85	87,32
37.1.	«Краснощельский этно - культурный центр», филиал МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	19	0	19	77,10
37.2.	ОП в с. Сосновка МБУ «Ловозерский ЦРДК»	8	0	8	79,20
37.3.	ОП в с. Каневка МБУ «Ловозерский ЦРДК»	5	0	5	81,18
38.	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	59	9	50	94,28
39.	МБУ «Культурно-спортивный центр» п. г. т. Ревда	225	45	180	84,48
40.	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	217	43	174	86,57
41.	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г. п. Никель	61	12	49	62,21
41.1.	Сельский клуб н. п. Раякоски, ОП МБУК Дворец культуры «Восход»	31	0	31	82,86
42.	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г. п. Печенга	94	18	76	87,95
43.	МБУ «СДК с. п. Варзуга»	20	0	20	90,50
43.1.	Сельский клуб с. Кузомень, филиал МБУ «СДК с. п. Варзуга»	3	0	3	87,02
43.2.	Сельский клуб с. Чаваньга, филиал МБУ «СДК с. п. Варзуга»	13	0	13	85,02
43.3.	Сельский клуб с. Чапома, филиал МБУ «СДК с. п. Варзуга»	2	0	2	85,02

44.	МБУ «ДК г. п. Умба»	180	36	144	88,50
44.1.	Клуб «Гармония» филиал МБУ «ДК г. п. Умба»	33	0	33	78,33
44.2.	Клуб с. Оленица филиал МБУ «ДК г. п. Умба»	6	0	6	76,45
45.	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	306	61	245	96,80
46.	МБУК «ДК н. п. Африканда»	84	16	68	95,04
46.1.	Культурно-досуговый центр н. п. Зашеек, филиал МБУК «ДК н. п. Африканда»	29	0	29	91,06
Итого:		7947	1448	6499	

Общие выводы по сфере культуры и проект рейтинга

№	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению	Коэффициент			1 критерий	Коэффициент		2 критерий	Коэффициент			3 критерий	Коэффициент			4 критерий	Коэффициент			5 критерий
			30	30	40		50	50		30	40	30		40	40	20		30	20	50	
			Показатели				Показатели			Показатели				Показатели				Показатели			
			1.1.	1.2.	1.3.		2.1.	2.3.		3.1.	3.2.	3.3.		4.1.	4.2.	4.3.		5.1.	5.2.	5.3.	
1	ГОАУК «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	98,17	100,0	100,0	98,9	99,6	100,0	97,3	98,7	90,0	100,0	96,4	95,9	98,2	98,4	98,3	98,3	98,3	97,9	98,7	98,4
2	МБУК «Выставочный зал города Мурманска»	89,43	90,3	100,0	97,6	96,1	90,0	91,7	90,8	10,0	70,0	100,0	61,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	95,8	100,0	99,2
3	МАУК «ДК Ленинского округа города Мурманска»	91,87	90,3	100,0	97,6	96,1	100,0	97,4	98,7	40,0	60,0	100,0	66,0	97,9	99,5	100,0	99,0	99,0	99,5	100,0	99,6
4	МБУК «ДК «Первомайский» города Мурманска»	98,67	100,0	100,0	97,3	98,9	100,0	97,1	98,5	100,0	100,0	96,2	98,8	98,3	98,3	99,4	98,5	98,3	99,2	98,3	98,5
5	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска»	94,40	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	60,0	60,0	100,0	72,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
6	МБУК города Мурманска «Центр досуга и семейного творчества»	96,35	100,0	100,0	99,0	99,6	100,0	95,4	97,7	60,0	100,0	100,0	88,0	95,4	98,2	98,9	97,2	99,1	100,0	99,1	99,3
7	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	95,72	100,0	100,0	96,1	98,4	100,0	94,6	97,3	90,0	80,0	95,5	87,6	96,7	98,5	97,2	97,5	97,9	96,2	98,2	97,7
8	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	90,24	100,0	100,0	95,9	98,4	100,0	92,2	96,1	23,3	66,7	97,0	62,8	96,2	97,0	96,7	96,7	97,7	95,2	97,8	97,3
9	МАУ «Мончегорский городской центр культуры»	92,35	100,0	100,0	97,0	98,8	100,0	86,7	93,4	50,0	100,0	100,0	85,0	93,4	95,6	99,7	95,5	88,7	88,6	89,5	89,1
10	МУК «Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	94,11	100,0	100,0	93,9	97,6	100,0	93,7	96,8	80,0	90,0	82,4	84,7	97,7	96,0	96,3	96,7	94,3	96,6	94,3	94,7
11	МАУК ЗАТО Александровск Мурманской области «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	88,59	89,7	100,0	99,0	96,5	90,0	95,1	92,5	20,0	55,0	95,2	56,6	99,0	99,6	99,5	99,3	97,5	98,3	98,1	98,0
12	МАУК ЗАТО Александровск Мурманской области «Централизованная клубная система г. Полярного»	94,59	100,0	100,0	97,3	98,9	100,0	96,2	98,1	50,0	90,0	96,0	79,8	97,9	97,9	98,9	98,1	97,6	98,6	97,9	98,0
13	МАУК ЗАТО Александровск Мурманской области «Городской Дворец культуры «Современник» г. Снежногорск	92,67	100,0	100,0	99,3	99,7	100,0	98,8	99,4	30,0	70,0	96,6	66,0	98,8	99,7	99,6	99,3	99,1	98,8	98,8	98,9
14	МБУК «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево	92,32	100,0	100,0	97,6	99,0	100,0	98,5	99,3	20,0	80,0	100,0	68,0	97,1	98,5	100,0	98,2	97,1	97,1	97,1	97,1
15	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	92,00	94,4	100,0	99,1	98,0	100,0	96,2	98,1	20,0	80,0	100,0	68,0	97,4	99,4	100,0	98,7	96,8	97,4	97,4	97,2

16	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	89,90	89,2	100,0	97,6	95,8	100,0	97,8	98,9	60,0	40,0	100,0	64,0	93,5	95,7	97,4	95,1	95,7	95,7	95,7	95,7
17	МБУК «ДК семейного досуга п. г. т. Сафонов»	87,91	95,8	100,0	99,1	98,4	90,0	87,7	88,8	10,0	60,0	100,0	57,0	100,0	98,6	97,7	99,0	98,6	97,3	94,5	96,3
18	МБУК «Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск»	92,65	100,0	90,0	97,2	95,9	100,0	97,2	98,6	70,0	50,0	100,0	71,0	99,1	99,1	97,3	98,7	99,1	99,1	99,1	99,1
19	МБУК «Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск	95,18	100,0	90,0	97,4	96,0	100,0	93,1	96,5	100,0	90,0	80,0	90,0	96,8	96,8	97,1	96,9	96,3	97,3	96,3	96,5
20	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	87,30	87,8	100,0	98,1	95,6	90,0	96,6	93,3	12,0	46,0	96,0	50,8	95,5	99,2	99,1	97,7	99,2	99,0	99,2	99,2
21	МБУК «ДК и творчества Алакуртти»	72,85	91,7	90,0	87,9	89,6	100,0	70,2	85,1	0,0	20,0	0,0	8,0	91,5	95,7	95,8	94,1	85,1	91,5	87,2	87,4
22	МБУ «Культурно-досуговый центр «Космос» н. п. Зареченск	72,78	25,0	30,0	97,7	55,6	60,0	100,0	80,0	0,0	0,0	100,0	30,0	100,0	100,0	95,0	99,0	100,0	96,7	100,0	99,3
23	МБУК «Зеленоборский Центральный дом культуры»	87,45	93,0	90,0	99,1	94,5	80,0	96,2	88,1	43,3	36,7	100,0	57,7	99,2	99,2	99,4	99,2	99,2	99,2	96,2	97,7
24	МБУК «СДК н. п. Ёнский»	83,99	100,0	100,0	93,7	97,5	96,7	87,5	92,1	3,3	33,3	83,3	39,3	95,3	97,2	95,0	96,0	95,3	94,0	95,3	95,1
25	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	91,55	100,0	100,0	97,7	99,1	100,0	95,9	97,9	30,0	70,0	95,8	65,8	98,2	98,6	98,8	98,5	95,4	96,3	97,2	96,5
26	МБУК «Городской ДК «Гармония» г. п. Молочный	94,74	88,5	100,0	100,0	96,5	100,0	100,0	100,0	70,0	80,0	85,7	78,7	99,1	100,0	100,0	99,6	99,1	100,0	98,1	98,8
27	МБУК «Клуб г. п. Туманный Кольского района»	69,47	22,2	30,0	100,0	55,7	60,0	92,3	76,2	0,0	10,0	100,0	34,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	46,2	84,6	81,5
28	МБУК «Кильдинский городской дом культуры» п. г. т. Кильдинстрой	90,71	100,0	100,0	98,4	99,3	100,0	93,8	96,9	16,7	63,3	100,0	60,3	98,8	99,5	100,0	99,3	97,0	100,0	97,1	97,7
29	МАУК «Тулломский СДК» с. п. Тулома	96,65	95,5	100,0	100,0	98,6	100,0	100,0	100,0	90,0	70,0	100,0	85,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,6	100,0	100,0	99,6
30	МАУК «ДК «Мурмаши» п. г. т. Мурмаши	95,95	100,0	100,0	98,3	99,3	100,0	98,8	99,4	90,0	80,0	83,3	84,0	98,2	98,2	99,3	98,4	98,2	97,6	99,4	98,7
31	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	96,69	100,0	100,0	95,5	98,2	100,0	97,1	98,5	70,0	100,0	90,0	88,0	100,0	99,4	100,0	99,8	99,4	100,0	98,2	98,9
32	МБУК «Пушновский СДК» с. п. Пушной	74,48	62,5	90,0	88,8	81,3	60,0	66,7	63,3	10,0	30,0	100,0	45,0	100,0	100,0	100,0	100,0	83,3	94,4	77,8	82,8
33	МБУК «Лопарский СДК» жд. ст. Лопарская	84,66	88,5	100,0	100,0	96,5	90,0	87,5	88,8	0,0	20,0	100,0	38,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
34	МБУК «Междуреченский СДК» с. п. Междуречье	93,54	83,6	100,0	99,7	95,0	96,7	99,2	97,9	50,0	80,0	100,0	77,0	99,2	97,9	100,0	98,8	98,8	98,8	99,2	99,0
35	МБУК «Урагубский СДК» с. п. Ура-Губа	89,91	96,2	100,0	100,0	98,8	90,0	86,3	88,1	30,0	70,0	100,0	67,0	100,0	98,0	97,5	98,7	96,1	100,0	96,1	96,9
36	МБУК «Верхнетуломский ДК «Дружба» п. г. т. Верхнетуломский	88,35	82,5	90,0	100,0	91,8	70,0	100,0	85,0	90,0	20,0	100,0	65,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
37	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	81,20	91,1	100,0	97,5	96,4	55,0	97,4	76,2	12,5	15,0	100,0	39,8	97,1	97,4	97,7	97,3	96,9	96,9	95,8	96,3
38	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	94,28	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,3	99,2	60,0	70,0	100,0	76,0	98,3	98,3	100,0	98,6	98,3	94,9	98,3	97,6
39	МБУ «Культурно-спортивный центр» п. г. т. Ревда	84,48	90,3	100,0	96,7	95,8	100,0	92,0	96,0	10,0	20,0	85,7	36,7	97,8	98,2	100,0	98,4	96,0	96,9	94,7	95,5

40	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	86,57	95,0	100,0	92,4	95,5	90,0	88,9	89,5	20,0	60,0	83,3	55,0	94,9	97,2	96,2	96,1	96,8	96,8	96,8	
41	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г. п. Никель	72,54	75,0	100,0	91,9	89,3	60,0	77,9	68,9	0,0	20,0	50,0	23,0	94,3	95,9	98,8	95,8	88,6	82,0	85,3	85,6
42	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г. п. Печенга	87,95	100,0	100,0	98,6	99,4	100,0	100,0	100,0	0,0	30,0	100,0	42,0	98,9	98,9	100,0	99,1	100,0	95,7	100,0	99,1
43	МБУ «СДК с. п. Варзуга»	86,89	90,3	100,0	97,7	96,2	90,0	98,8	94,4	15,0	30,0	100,0	46,5	98,8	100,0	100,0	99,5	98,8	97,5	97,5	97,9
44	МБУ «ДК г. п. Умба»	81,10	60,0	100,0	98,2	87,3	63,3	98,0	80,7	16,7	16,7	91,7	39,2	99,4	100,0	100,0	99,8	99,4	98,8	98,0	98,6
45	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	96,80	95,0	100,0	97,7	97,6	100,0	96,7	98,4	70,0	100,0	100,0	91,0	97,7	99,0	100,0	98,7	97,7	97,7	99,0	98,4
46	МБУК «ДК н. п. Африканда»	93,05	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,4	99,7	35,0	65,0	100,0	66,5	100,0	100,0	100,0	100,0	99,4	97,7	99,4	99,1

Проект рейтинга организаций

	№	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению
Лучшие	1	МБУК «ДК «Первомайский» города Мурманска»	98,67
	2	ГОАУК «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	98,17
	3	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	96,80
	4	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	96,69
	5	МАУК «Туломский СДК » с. п. Тулома	96,65
	6	МБУК города Мурманска «Центр досуга и семейного творчества»	96,35
	7	МАУК «ДК «Мурмаши» п. г. т. Мурмаши	95,95
	8	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	95,72
	9	МБУК «Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск	95,18
Средние	10	МБУК «Городской ДК «Гармония» г. п. Молочный	94,74
	11	МАУК ЗАТО Александровск Мурманской области «Централизованная клубная система г. Полярного»	94,59
	12	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска»	94,40
	13	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	94,28
	14	МУК «Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	94,11
	15	МБУК «Междуреченский СДК » с. п. Междуречье	93,54
	16	МБУК «ДК н. п. Африканда»	93,05
	17	МАУК ЗАТО Александровск Мурманской области «Городской Дворец культуры «Современник» г. Снежногорск	92,67
	18	МБУК «Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск»	92,65
	19	МАУ «Мончегорский городской центр культуры»	92,35
	20	МБУК «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево	92,32
	21	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	92,00
	22	МАУК «ДК Ленинского округа города Мурманска»	91,87
	23	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	91,55
	24	МБУК «Кильдинский городской дом культуры» п. г. т. Кильдинстрой	90,71
	25	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	90,24
	26	МБУК «Урагубский СДК » с. п. Ура-Губа	89,91

	27	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	89,90
	28	МБУК «Выставочный зал города Мурманска»	89,43
	29	МАУК ЗАТО Александровск Мурманской области «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	88,59
	30	МБУК «Верхнетуломский ДК «Дружба» п. г. т. Верхнетуломский	88,35
	31	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г. п. Печенга	87,95
	32	МБУК «ДК семейного досуга п. г. т. Сафоново»	87,91
	33	МБУК «Зеленоборский Центральный дом культуры»	87,45
	34	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	87,30
	35	МБУ «СДК с. п. Варзуга»	86,89
	36	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	86,57
Худшие	37	МБУК «Лопарский СДК » жд. ст. Лопарская	84,66
	38	МБУ «Культурно-спортивный центр» п. г. т. Ревда	84,48
	39	МБУК «СДК н. п. Ёнский»	83,99
	40	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	81,20
	41	МБУ «ДК г. п. Умба»	81,10
	42	МБУК «Пушновский СДК » с. п. Пушной	74,48
	43	МБУК «ДК и творчества Алакуртти»	72,85
	44	МБУ «Культурно-досуговый центр «Космос» н. п. Зареченск	72,78
	45	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г. п. Никель	72,54
	46	МБУК «Клуб г. п. Туманный Кольского района»	69,47

Выводы и рекомендации

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Мурманской области, **итоговый балл отрасли культуры составил 89,2 балла.**

1) Для повышения показателей информационной открытости организаций (учреждений) культуры устранить выявленные недостатки информационных стендов и официальных сайтов организаций. Важно обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организаций на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах; продолжение деятельности по совершенствованию навигации и поисковой системы на официальных сайтах, удобных и доступных для получателей услуг; продолжение на официальных сайтах, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системной поддержки работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо предпринять меры по устранению выявленных недостатков; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организаций по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организаций; продолжение работы по ремонту и оборудованию санитарно-гигиенических помещений и обеспечение комфортности их использования (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги, бумажных полотенец или электросушилок, устранение специфических запахов и др.).

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость

устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. Особое внимание необходимо обратить на поддержку качества прилегающих к организациям территорий с выделенными стоянками для автотранспортных средств людей с инвалидностью; обеспечение для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению дублирования звуковой и зрительной информации; дублирования надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления людям с инвалидностью по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); обеспечение возможности предоставления услуг получателям услуг с ограниченными возможностями в дистанционном режиме и/или на дому; обеспечение наличия сотрудников организаций, готовых сопровождать получателей услуг, имеющих ограниченные возможности, при передвижении их по организации.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организаций важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организациях, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организаций. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организаций, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организаций, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организаций по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.