

СОГЛАСОВАНО

Министр экономического развития
Мурманской области

_____ Е.М. Тихонова

ОТЧЕТ по проведению сбора и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг

(государственный контракт № 04-08/1 от 03.05.2018)

Содержание

1. Программа проведения независимой оценки качества	3
1.1. Методологический раздел.....	3
1.2. Методический раздел	5
1.3. Организационный раздел	29
2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры	34
2.1. Общая характеристика независимой оценки	34
2.2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений	36
2.3. Общие выводы и рейтинги	319
Приложение 1.	387
Приложение 2.	389
Приложение 3.	406
Приложение 4. Описание полученных значений по каждому показателю в целом по сфере	415

1. Программа проведения независимой оценки качества

1.1. Методологический раздел

Цель:

-формирование информационной базы для подведения общественными советами по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – общественные советы) результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (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;
- 2) Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, 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 (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг;
- 4) Документально оформленные инструментarii 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, перечисленными в Приложении № 1, 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.

Объект исследования: организации Мурманской области в сфере культуры.

Предмет исследования: качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры на территории Мурманской области.

Перечень организаций Мурманской области в сфере культуры, принимающих участие в независимой оценке, представлен в Приложении 1.

1.2. Методический раздел

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

1. открытость и доступность информации об организации культуры;
2. комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги (за исключением организаций в сфере культуры);
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
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.
3. Личный опрос получателей услуг в организациях.

Методы сбора информации:

Методы сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, которые были использованы:

- 1) Анализ сайтов организаций;
- 2) Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса;
- 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 допускался 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 оказывал содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.

3. При проведении онлайн-опроса получателей услуг была использована Интернет-платформа SimpleForms, соответствующая следующим требованиям:

- удобный интерфейс для респондентов;
- наличие возможности размещения ссылки на онлайн-опрос в СМИ и иных источниках массовой коммуникации;
- защищенность от роботизированного ввода ответов и накрутки результатов.

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

- При сборе информации о качестве условий оказания услуг был 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.

Суммарный объем анкет по всем сферам, полученным онлайн составляет 3290 единиц, заполненных в организациях – 2400 единиц, карточек оценки сайтов – 47 единиц.

Общий объем выборки (таблица с перечнем оцененных организаций и количеством анкет представлена в Приложении 1):

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

	Кол-во анкет, заполненных онлайн	Кол-во анкет, заполненных на бумажном носителе в организации	Всего
Организации в сфере культуры (47 организаций)	3290	2400	5690

Фактически, в ходе проведения независимой оценки в 2018 году, в учреждениях опрошено следующее количество получателей услуг:

№ п/п	Наименование организации	Муниципальное образование (дислокация)	Количество анкет по факту		Количество анкет по выборке	
			заполненных онлайн	заполненных на бумажном носителе в организации	заполненных онлайн	заполненных на бумажном носителе в организации
1.	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	г. Мурманск	400	100	400	100
2.	Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»	г. Оленегорск	100	50	100	50
3.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кольский районный Центр культуры»	Кольский район	100	50	100	50
4.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Ковдор)	Ковдорский район	80	50	80	50
5.	Муниципальное автономное учреждение «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	г. Апатиты	155	54	150	50
6.	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры Ленинского округа г. Мурманска	г. Мурманск	30	50	20	50
7.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кировский городской Дворец культуры»	г. Кировск	200	50	200	50
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)	г. Мурманск	30	50	20	50
9.	Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»	Ловозерский район	70	50	70	50
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»	ЗАТО Александровск	70	51	70	50
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Судоремонтник»	г. Мурманск	90	50	80	50
12.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»	Ловозерский район	20	68	20	50
13.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр социо-культурных технологий» (ЗАТО г. Североморск)	ЗАТО г. Североморск	20	50	20	50
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	155	50	150	50
15.	Муниципальное бюджетное учреждение «Мончегорский городской Центр культуры»	г. Мончегорск	160	50	150	50
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры ЗАТО г. Островной»	ЗАТО г. Островной	30	50	20	50
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» (г. Полярный)	ЗАТО Александровск	100	50	100	50
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Урагубский сельский Дом культуры»	Кольский район	20	50	20	50
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»	Кольский район	20	50	20	50
20.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Междуреченский сельский Дом культуры»	Кольский район	70	50	70	50
21.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»	Кольский район	20	50	20	50
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»	Кольский район	20	50	20	50
23.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный	Кольский район	70	53	70	50

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

№ п/п	Наименование организации	Муниципальное образование (дислокация)	Количество анкет по факту		Количество анкет по выборке	
			заполненных онлайн	заполненных на бумажном носителе в организации	заполненных онлайн	заполненных на бумажном носителе в организации
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинский городской Дом культуры»	Кольский район	21	50	20	50
25.	Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение Териберский Дом культуры	Кольский район	20	50	20	50
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры «Современник» (г. Снежногорск)	ЗАТО Александровск	150	50	150	50
27.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	30	50	20	50
28.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафоново-1)	ЗАТО г. Североморск	29	51	20	50
29.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»	Кольский район	100	51	100	50
30.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю.Кирилина» (с. Алакургти)	Кандалакшский район	21	50	20	50
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Полярные Зори)	г. Полярные Зори	150	50	150	50
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)	Печенгский район	70	50	70	50
33.	Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Октябрь» (г.п. Заполярный)	Печенгский район	102	50	100	50
34.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»	г. Мурманск	28	50	20	50
35.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска	г. Мурманск	30	51	20	50
36.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленоборский центральный Дом культуры»	Кандалакшский район	70	62	70	50
37.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Металлург»	Кандалакшский район	150	50	150	50
38.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»	Ковдорский район	25	50	20	50
39.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ловозерский районный национальный культурный центр»	Ловозерский район	20	50	20	50
40.	Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»	Кандалакшский район	20	50	20	50
41.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный центр» (г.п. Ревда)	Ловозерский район	100	50	100	50
42.	Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»	Терский район	30	50	20	50
43.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры г.п. Умба»	Терский район	70	50	70	50
44.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)	Кольский район	20	50	20	50
45.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	Кольский район	20	50	20	50
46.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево	ЗАТО п. Видяево	25	50	20	50
47.	Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания» ЗАТО Заозерск	ЗАТО г. Заозерск	80	52	80	50
	Итого:		3411	2443	3 290	2 400

Таблица 1. Индикаторы измерения (организации в сфере культуры)

№	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке ²	Индикаторы параметров оценки	Значение па- раметров в баллах	Макси- мальное 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 социальной сферы, 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 бал- лов	Наблю- дение
				- 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 социальной сферы, 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		Анализ интер- нет- 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 бал- лов	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 организациями в сфере культуры»

	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 устанавливается в ведомственном нормативном	50%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов	Наблюдение
				- наличие одного условия	10 баллов		
				- наличие двух условий	20 баллов		
				- наличие трех условий	40 баллов		
				- наличие четырех условий	60 баллов		

	акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		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.)	- наличие пяти условий	80 баллов		
				- шесть и более условий	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; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	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; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов	Наблюдение
				- наличие одного условия	20 баллов		
				- наличие двух условий	40 баллов		
				- наличие трех условий	60 баллов		
				- наличие четырех условий	80 баллов		
				- наличие пяти условий	100 баллов		

	<p>дов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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"> - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 				
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 необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); 	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 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	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 организациями в сфере культуры»

	- 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, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование

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 получателей услуг/Личное анкетирование
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов	
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 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
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 социальной сферы»

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

требованиями

– 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 $p_{1.3.1}$ – количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации $\times 100$;

$p_{1.3.2}$ – количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет» $\times 100$.

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 $П_{2.3.1}$ – $\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \times 100$

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;

– P^3_3 – значение показателя 3.3:

$$P^3_3 = P_{3.3.3}, \quad (3.3)$$

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

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

– P^4_1 – значение показателя 4.1:

$$P^4_1 = P_{4.1.1}, \quad (4.1)$$

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

– P^4_2 – значение показателя 4.2:

$$P^4_2 = P_{4.2.1}, \quad (4.2)$$

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

– P^4_3 – значение показателя 4.3:

$$P^4_3 = P_{4.3.1}, \quad (4.3)$$

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

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– P^5_1 – значение показателя 5.1:

$$P^5_1 = P_{5.1.1}, \quad (5.1)$$

$$P_{5.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \times 100. \right)$$

$$P_1 = \left(\frac{\text{рекомендовать организацию родственникам и знакомым} \times 100;}{\text{(могли бы рекомендовать)}} \right) \frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}$$

– P_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:

$$P_2^5 = P_{5.2.1}, \quad (5.2)$$

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

– P_3^5 – значение показателя 5.3:

$$P_3^5 = P_{5.3.1}, \quad (5.3)$$

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

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

$$K^m = \sum a_i^m \times P_i^m = a_1^m \times P_1^m + a_2^m \times P_2^m + a_3^m \times P_3^m, \quad (6)$$

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

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

P_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 заполнял таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представлялся, рассказывал о цели опроса, указывал на анонимность беседы, получал согласие респондента на

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.

участие, получал согласие на продолжение беседы. В случае отказа извинялся за беспокойство и переходил к следующему потенциальному респонденту.

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

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

Ответы фиксировались синей или черной ручкой со слов респондентов.

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

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

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

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

Составление рейтинга организаций культуры:

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

Значимость критериев оценки качества

Критерий	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации культуры	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников	15%

организаций культуры	
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 max100 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 осуществлялся согласно предварительному графику посещения организаций в сфере культуры.

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

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

Опрос получателей услуг осуществлялся 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 (по отдельным группам показателей) в разрезе типов организаций.

6) Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере культуры Мурманской области

Обобщение информации осуществлялось 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 осуществлялся в соответствии

с единым порядком расчета показателей⁴, 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».

При формировании таблиц с результатами исследования в разрезе организаций была проведена кодировка информации и предусмотрены фильтры по следующим позициям:

- наименование сферы;
- метод заполнения анкеты (онлайн/в организации);
- наименование населенного пункта.

Формирование рейтингов организаций по итогам независимой оценки осуществлялись:

- в сфере культуры сводного рейтинга по всем организациям.

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

⁴ Единый порядок расчета показателей утвержден программой исследования.

На момент проведения сбора и обобщения информации в рамках НОК действовал проект 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

- 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 и презентационных материалов 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, включающего следующие разделы:
 - аналитическое описание полученных значений по каждому показателю в целом по сфере (в абсолютных и относительных величинах) объемом не менее 250 слов с указанием средних, лучших и худших значений по обследованным организациям, выявленных общих тенденций и графическими иллюстрациями, описание выводов 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 и количеством анкет, полученных по организациям онлайн и методом анкетирования в организациях.
- подготовка доклада о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг (с сопутствующими презентационными материалами) и их представление перед общественными советами по проведению независимой оценки в соответствии с графиком.

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

- предложений и пожеланий респондентов для улучшения качества предоставления услуг организациями, отраженные в вопросе 12 личного анкетирования и Интернет-опроса;
- 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 47 учреждений культуры Мурманской области. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

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

По итогам оценки было опрошено 3411 получатель услуг посредством интернет-опроса и 2393 респондента посредством личного анкетирования. 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 бумажных анкет и количестве анкет в рамках онлайн-опроса. Учреждения посещались вместе с дополнительными площадками или филиалами (при наличии).

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. В ряд учреждений были осуществлены дополнительные выходы экспертных групп, с целью доопроса необходимого минимума получателей услуг.

К основным сложностям проведения независимой оценки можно отнести сезонный период отпусков, ремонты в летнее время в некоторых учреждениях, закрытие некоторых учреждений на летний период (закрытие сезонов).

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) Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»

Всего в учреждении опрошено 100 респондентов посредством личного анкетирования и 400 респондентов, опрошенных посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.odkkirova.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 444,22 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»

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	91	27
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	40	12
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	94,89	37,95
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» ⁵						
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой во-	Наблюдение	100	50 %	50 баллов	100	50

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

ды; - 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.)		баллов				
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	96,2	48,1
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	100	30
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;	Наблюдение/Анализ сайта					

- 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		100 баллов	40 %	40 баллов	60	24
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	78,76	23,62
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	92,52	37
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	94,97	37,98
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, веж-	Онлайн опрос					

ливостью 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.))	получателем услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	97,5	19,5
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателем услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	98,19	29,45
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателем услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	96,18	19,23
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателем услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	96,78	48,39

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

В ходе осмотра учреждения выявлена необходимость создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

1) Рекомендуется создавать больше мероприятий, ориентированных на современную молодежь, посвященных различным видам искусства: музыке, танцам, актёрской деятельности. Провести опрос среди молодежи для выявления их предпочтений;

- 2) Часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется разместить больше информации в Интернете о деятельности учреждения;
- 4) Рекомендуется ввести занятия для инвалидов и пенсионеров в виде ИЗО-студий, литгостиных, встреч по интересам;
- 5) Рекомендуется увеличить количество кабинетов для занятий;
- 6) Рекомендуется ввести продажу билетов через Интернет. Ввести скидки на билеты для многодетных семей;
- 7) Рекомендуется оборудовать здание для возможности проведения в нем корпоративов, свадеб, дней рождений;
- 8) Рекомендуется отремонтировать сцену;
- 9) Замена мебели;
- 10) Рекомендуется приглашать на концерты коллективы из детских организаций города Мурманска;
- 11) Рекомендуется установить пандусы;
- 12) Рекомендуется ввести возможность оплаты банковскими картами;
- 13) Рекомендуется проводить больше мероприятий научно-познавательного направления;
- 14) Рекомендуется установить бесплатный Wi-Fi на территории учреждения;
- 15) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 16) Рекомендуется ввести поощрение участников коллективов сувенирной продукцией по тематике проводимых мероприятий;
- 17) Рекомендуется открыть постоянный буфет;
- 18) Рекомендуется снизить цены для пенсионеров;

19) Рекомендуется дать возможность независимым авторам представить свое творчество.

2) Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры Ленинского округа г. Мурманска

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 30 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://dklen.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 411,51баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры Ленинского округа г. Мурманска

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	82	25
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	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	20	6

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						
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	96,18	38,47
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» ⁶						
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды;	Наблюдение	100	50 %	50 баллов	80	40

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

- 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.)		баллов				
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	93,67	46,83
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,	Наблюдение/Анализ сайта					

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		100 баллов	40 %	40 баллов	60	30
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	87,01	26,1
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 орга-	Онлайн опрос получателей					

низации 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.))	й услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	97,5	19,5
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	98,73	29,61
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 проведенного осмотра было выявлено, что доступность учреждения для людей с ограниченными возможностями составляет 20%, однако, по словам сотрудников инвалиды не посещают данную организацию. Рекомендуются создать доступную среду для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в частности для маломобильных групп населения.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Рекомендуется построить новое, современное, большое здание для ДК, в котором будет большой и просторный концертный зал;
- 2) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 3) Часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 4) Рекомендуется больше рекламы и информации в СМИ на уровне города;
- 5) Рекомендуется проводить больше массовых мероприятий.

3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр социокультурных технологий» (ЗАО г. Североморск)

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 20 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.dcir.ru/uchrezhdeniya/mbuk-centr-socio-kulturnyh-tehnologiy>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 415,56балл. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр социокультурных технологий» (ЗАО г. Североморск)

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	50	15
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	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

услуг: - телефона; -электронной почты; - технической возможности выражения мнения получа- телем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или ги- перссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электрон- ного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: по- лучение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного серви- са						
1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и до- ступностью информации о деятельности организации, размещенной на информа- ционных стендах в помеще- нии организации	Онлайн опрос получател ей услуг/Лич ное анкетиров ание	100 баллов	40 %	40 баллов	97,01	38,8
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и до- ступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте орга- низации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получател ей услуг/Лич ное анкетиров ание	100 баллов				
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» ⁷						
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организа- ции; - доступность питьевой во- ды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота поме-	Наблюден ие	100 баллов	50 %	50 баллов	20	10

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

щений, 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,57	49,28
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	60	18
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	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	80	32

<p>рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	92,3	27,69
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	97,14	38,85
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	97,14	19,42

электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	ание					
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	92,75	27,82
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	97,14	19,42
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,57	49,28

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Рекомендуется расширить спектр услуг;
- 2) Часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется чаще проводить консультации;
- 4) Рекомендуется обеспечить учреждение автотранспортом;
- 5) Рекомендуется размещать больше информации о деятельности учреждения;
- 6) Рекомендуется создать группу «ВКонтакте»;

- 7) Рекомендуется расширить помещение, оборудовать студию для съемок;
- 8) Рекомендуется приглашать знаменитых людей на городские мероприятия;
- 9) Рекомендуется улучшение материально-технической базы.

4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 155 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.dcir.ru/uchrezhdeniya/podrazdel>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 486,87 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск

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	77	25,65
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	80	24

-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						
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	98,53	39,41
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

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

- 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	99,51	49,75
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	100	30
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	99,01	29,70
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	99,51	39,80
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)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,53	19,70

(подачи электронного обращения/ 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	98,04	19,60
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,53	49,26

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 2) Рекомендуются улучшение материально-технической базы;
- 3) Рекомендуются большее количество мероприятий и конкурсов для детей;
- 4) Рекомендуются через СМИ повысить уровень информированности населения о мероприятиях, проводимых учреждением;
- 5) Ввести онлайн-продажу билетов;

- 6) Обеспечить учреждение новым современным оборудованием для проведения театрализованных и концертных программ;
- 7) Рекомендуется проводить курсы повышения квалификации для педагогов по России;
- 8) Рекомендуется ввести подарочные абонементы на бесплатное посещение занятий ученикам, посещающих учреждение более 3 лет;
- 9) Рекомендуется ввести большее количество мероприятий для молодежи (18-35 лет) и людей зрелого возраста: дискотеки, офицерский бал и др.;
- 10) Рекомендуется не сокращать численность штата ДК "Строитель";
- 11) Рекомендуется создать условия для доступного посещения учреждения инвалидами;
- 12) Рекомендуется не прекращать работу коллективов в летний период;
- 13) Рекомендуется проводить большее количество концертов и спектаклей приезжих артистов;
- 14) Рекомендуется открыть платные курсы для взрослых(фото, фитнес);
- 15) Рекомендуется сделать парковку для посетителей кружков;
- 16) Рекомендуется увеличить время проведения уличных программ;
- 17) Рекомендуется проводить розыгрыши билетов на мероприятия на радио;
- 18) Рекомендуется открыть в учреждении точку продажи сувенирной продукции.

5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры ЗАТО г. Островной»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 30 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://gdk-ostrov.murm.muzkult.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 429,2 балла. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры, ЗАТО г. Островной»

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	74	22,2
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

-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						
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	97,51	39
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» ⁹						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

⁹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
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	80	24
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	20	8

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	95,83	28,74
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	98,75	29,62
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	98,75	29,62
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,73	19,74

(подачи электронного обращения/ 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	97,5	29,25
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,75	19,75
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,75	49,28

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 2) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 3) Рекомендуется привлекать сторонние организации для оказания помощи в проведении уличных мероприятий;
- 4) Рекомендуется создать большее количество кружков для взрослых;
- 5) Рекомендуется проводить большее количество выставок работ;
- 6) Рекомендуется открыть вокальные и танцевальные курсы для взрослых и детей;

- 7) Рекомендуется строительство уличной сцены.

б) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 30 респондентов посредством интернет-опроса.

Учреждение не имеет официального сайта.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 414,19 баллов.

Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск

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	41,5	12,45
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	0	0

<p>выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;</p> <p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>						
<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>99,37</p>	<p>39,74</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»¹⁰</p>						
<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p> <p>-наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>- доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- санитарное состояние помещений организаций;</p>	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>50 %</p>	<p>50 баллов</p>	<p>100</p>	<p>50</p>

¹⁰ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

-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 получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	97,5	48,75
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	60	18
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	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	40	16

(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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
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	98,75	39,5
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/ предложение	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,75	19,75

ний, 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:

Рекомендуется создать собственный сайт.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Рекомендуется проводить большее количество мероприятий для детей во время каникул;
- 2) Рекомендуется через СМИ повысить уровень информированности населения о мероприятиях, проводимых учреждением;
- 3) Рекомендуется проводить бесплатные дискотеки;
- 4) Рекомендуется проводить «новогодние ёлки» по мотивам современных мультфильмов;
- 5) Рекомендуется качественное оборудование помещений для занятий;
- 6) Оборудовать гардероб;

- 7) Рекомендуется установить стенд с наградами;
- 8) Часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 9) Рекомендуется улучшить работу администраторов зала;
- 10) Рекомендуется проводить большее количество мероприятий для людей пожилого возраста;
- 11) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 12) Рекомендуется проводить больше рекламных акций;
- 13) Рекомендуется установить в ДК кулеры с водой;
- 14) Рекомендуется разнообразить фонд ростовых костюмов для детских программ;
- 15) Рекомендуется проводить как можно большее количество интересных совместных с другими организациями проектов и мероприятий;
- 16) Рекомендуется проводить большее количество театральных постановок для детей;
- 17) Рекомендуется увеличить количество семейных праздников;
- 18) Рекомендуется разнообразить репертуар певцов;
- 19) Обеспечить учреждение красивыми декорациями.

7) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафоново-1)

Всего в учреждении опрошено 51 респондент посредством личного анкетирования и 29 респондентов посредством интернет-опроса.

Учреждение не имеет официального сайта.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 364 балла.

Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафоново-1)

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	45	14
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	0	0

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» ¹¹						
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;	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	60	30

¹¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

-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 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	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	0	0

(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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	99	30
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/ предложение	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

ний, 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:

Рекомендуется создать собственный сайт.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Рекомендуется создать новую, большую танцплощадку для молодежи и проведения дискотек;
- 2) Часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется построить новое здание для ДК;
- 4) Рекомендуется расширение помещений для занятий кружков;
- 5) Рекомендуется привлечение новых специалистов;
- 6) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 7) Рекомендуется создать игровую комнату для детей;

- 8) Рекомендуется обеспечить возможность проведения концертов младших детей;
- 9) Рекомендуется создать большой зрительный зал с большой сценой;
- 10) Рекомендуется поднять потолки в концертном зале и убрать колонны;
- 11) Рекомендуется открыть комнату отдыха для родителей, ожидающих своих детей;
- 12) Рекомендуется ввести выставки работ;
- 13) Рекомендуется приобрести большее количество концертных костюмов;
- 14) Рекомендуется открыть большее количество развивающих кружков для детей;
- 15) Рекомендуется открыть новые направления занятий: мастерскую по дереву, кружок домоводства.

8) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 28 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://murm-cdst.murm.muzkult.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 449,48 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»

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	94	28,2
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

-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						
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» ¹²						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

¹² В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	97,43	48,71
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	60	24

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	97,43	29,22
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)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

(подачи электронного обращения/ 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	98,71	49,35

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

Для всех категорий граждан, кроме лиц с ограниченными возможностями, созданы комфортные условия пребывания на территории организации. В связи с этим рекомендуется оборудовать учреждение элементами доступной среды для инвалидов.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Рекомендуется расширить танцевальный зал;
- 2) Продлить время занятий до 13:30;
- 3) Рекомендуется сделать парковку;
- 4) Часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;

- 5) Рекомендуется построить новое здание для учреждения;
- 6) Рекомендуется расширить площадь гардероба или сделать новый;
- 7) Рекомендуется обеспечить ДК автобусом для поездок на концерты по области;
- 8) Рекомендуется отремонтировать концертный зал;
- 9) Рекомендуется открыть кружок для изучения английского языка;
- 10) Рекомендуется ввести различные виды занятия с арт-терапевтической направленностью;
- 11) Рекомендуется организовать лагерь на время школьных каникул;
- 12) Рекомендуется сделать большее количество кружков бесплатными;
- 13) Рекомендуется более частое участие в мероприятиях областного уровня;
- 14) Рекомендуется увеличить количество занятий.
- 15) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 16) Рекомендуется установить кулеры с водой для сотрудников и детей.

9) Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 30 респондентов посредством интернет-опроса.

Учреждение не имеет официального сайта.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 329,82 балла.

Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»

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	50	15
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 получа-	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	0	0

телем 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	95,62	38,24
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» ¹³						
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	60	30

¹³ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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	82,5	41,25
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	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	0	0

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	53,24	15,97
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	91,25	36,5
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	96,25	38,5
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	96,2	19,24

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	90	27
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	93,75	18,75
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,75	49,37

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

Рекомендуется создать собственный сайт.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 2) Рекомендуется строительство нового, просторного клуба;
- 3) Рекомендуется обеспечить все условия для инвалидов;
- 4) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 5) Рекомендуется оборудовать комфортный санузел;
- 6) Обеспечить учреждение отоплением в зимнее время.

10) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 25 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://цкд-видяево.рф/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 402,33балл. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево

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	91	27,30
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

-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						
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	97,3	38,92
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» ¹⁴						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	80	40

¹⁴ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,61	49,3
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	60	24

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	73,91	22,17
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)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,61	19,72

(подачи электронного обращения/ 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	98,61	49,3

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

В ходе проведенного осмотра была выявлена необходимость в создании условий для посещения организации культуры лицам с ОВЗ.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Рекомендуется строительство нового отдельного здания для дома культуры, имеющего большую сцену и концертный зал;
- 2) Часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 4) Рекомендуется проводить выставки фоторабот;
- 5) Рекомендуется проводить больше мероприятий для детей;

- 6) Рекомендуется построить уличную сцену;
- 7) Рекомендуется расширить библиотечные фонды;
- 8) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 9) Рекомендуется проводить большее количество творческих встреч;
- 10) Рекомендуется проводить большее количество экскурсий;
- 11) Рекомендуется проводить большее количество конкурсов на мероприятиях;
- 12) Рекомендуется внедрение системы мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг.

11) Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 100 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://polyar-star.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 478,45балл. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»

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	94	28,2
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

-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						
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	97,31	38,92
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» ¹⁵						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

¹⁵ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,66	49,33
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	40	12
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
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)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

(подачи электронного обращения/ 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:

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Чаше приглашать известных артистов и коллективы, в том числе театральные (из г. Москвы и Санкт-Петербурга);
- 3) Произвести ремонтные работы внутри и снаружи здания;
- 4) Улучшение материально-технической базы учреждения: обновить освещение сцены, приобрести современное оборудование, аппаратуру, компьютеры, костюмы
- 5) Обновить кресла в зрительном зале;

- 6) Обеспечить учреждение бесплатным для посетителей WI-FI для посетителей;
- 7) Создать парк аттракционов;
- 8) Создать кружки декоративно-прикладного творчества, конкурсы для взрослых;
- 9) Увеличить бюджет проводимых мероприятий;
- 10) Создать условия беспрепятственного доступа к тротуару для пешеходов возле малой сцены;
- 11) Оборудовать учреждение кулерами с питьевой водой;
- 12) Повысить уровень соблюдения этики и культуры общения со стороны персонала.

12) Муниципальное автономное учреждение культуры «Кольский районный Центр культуры»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 100 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kola-centr.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 429,53 балл. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Муниципальное бюджетное учреждение культуры Муниципальное автономное учреждение культуры «Кольский районный Центр культуры»

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	85,5	25,65
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	20	6

- 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						
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	85,37	34,14
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» ¹⁶						
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,	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

¹⁶ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	90,66	45,33
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	60	18
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	80	32

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	93,6	28,08
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	99,26	39,7
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	90,66	36,26
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	95,23	19,04

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	90,66	45,33

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

В ходе проведенного осмотра была выявлена необходимость в создании условий для посещения организации культуры лицам с ОВЗ.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Проводить больше детских развлекательных мероприятий, в том числе и для детей с 2-х лет;
- 3) Не принуждать детей участвовать в волонтерском движении;

- 4) Разнообразить направления культурно-массовых мероприятий; использовать более современные и креативные форматы;
- 5) Повысить уровень информированности населения о проводимых мероприятиях;
- 6) Улучшить качество афиш;
- 7) Увеличить штат сотрудников и артистов;
- 8) Организовывать большее количество гастрольных туров;
- 9) Организовывать большее количество концертов, выставок, экскурсий (в том числе и по области), спектаклей, мастер-классов и т.д.;
- 10) Оборудовать кинозал;
- 11) Оборудовать буфет на территории учреждения;
- 12) Обновить декорации;
- 13) Обновить оборудование;
- 14) Проводить мероприятия в летний период;
- 15) Произвести ремонтные работы во всём здании.

13) Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Ковдор)

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 80 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://gdk-kovdor.ru>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 415,98балл. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Муниципальное бюджетное учреждение культуры Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Ковдор)

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	97	29,1
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	40	12

- 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						
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	87,69	35,07
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» ¹⁷						
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,	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

¹⁷ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	89,23	44,61
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	80	24
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	40	16

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	75,19	22,55
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	86,04	34,41
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	90,69	36,27
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	87,69	17,53

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	97,69	29,3
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	89,23	17,84
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	94,61	47,3

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Произвести ремонтные работы внутри и снаружи здания;
- 3) Организовывать праздничные мероприятия в дни государственных праздников: 1 мая, 8 марта и т.д.;
- 4) Приобрести новую технику, компьютеры, аппаратуру, костюмы для выступлений;

- 5) Чаще приглашать на мероприятия жителей города (помимо работников администрации и ГОКа);
- 6) Устраивать большее количество мероприятий для различных возрастных категорий граждан;
- 7) Обновить мебель в учреждении;
- 8) Приглашать на гастроли иногородние коллективы, театры;
- 9) Создать на территории учреждения кафе/буфет;
- 10) Повысить уровень доброжелательности персонала;
- 11) Увеличить количество кружков различной направленности, добавить новые направления: рукоделие, творчество;
- 12) Создать в учреждении коллектив духового оркестра
- 13) Обновить оформление сцены;
- 14) Оборудовать на территории учреждения детскую зону.

14) Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /
Муниципальное автономное учреждение «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»

Всего в учреждении опрошено 54 респондентов посредством личного анкетирования и 155 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://muagdk.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 470,62балл. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное автономное учреждение «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»

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	94	28,2
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 взаимо-	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

действия 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						
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	95,21	38,08
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» ¹⁸						
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	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

¹⁸ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,82	46,41
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	80	24
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	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	80	32

<p>знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления 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>						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	88,51	26,55
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	95,21	38,08
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	99,04	39,61
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаи-	Онлайн опрос получателей услуг/Лич					

модействия (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.))	ное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,56	19,71
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	97,12	19,42
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	97,12	48,56

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Контролировать работу руководителей клубных формирований, соблюдать расписание работы клубных формирований;
- 3) Оборудовать холлы учреждения и прилегающую территорию экранами (с возможностью трансляции на них мероприятий из концертного зала);
- 4) Установить в учреждении банкомат "Сбербанка";

- 5) Оборудовать в учреждении точку питания: буфет, кафе;
- 6) Изменить график работы учреждения: с 10 до 23 часов;
- 7) Проводить на территории учреждения рок-концерты, концерты симфонических оркестров; увеличить количество выступлений ансамбля "Джосс";
- 8) Расширить штат работников;
- 9) Создать комфортные температурные условия в учреждении;
- 10) Оборудовать лестницы в учреждении поручнями;
- 11) Обновить и улучшить материально-техническую базу: приобрести новые декорации, костюмы для выступлений, приобрести новую и отремонтировать уже имеющуюся аппаратуру и оборудование;
- 12) Убрать из здания ДК торговые точки;
- 13) Расширить площадь зрительного зала;
- 14) Произвести ремонтные работы в учреждении: холлы, классы для занятий, танцевальный зал, кабинеты и т.д.
- 15) Оборудовать прилегающую территорию афишами с мероприятиями учреждения; сделать формат афиш более удобным;
- 16) Разнообразить направления проводимых мероприятий: тематические вечеринки, костюмированные балы;
- 17) Увеличить количество часов занятия;
- 18) Проводить мероприятия для всех возрастных категорий граждан;
- 19) Проводить бесплатные концерты;
- 20) Обновить коллектив "Даёшь молодёжь";
- 21) Организовать работу гардероба с целью уменьшения очередей после мероприятий;
- 22) Оборудовать учреждение кулерами с питьевой водой;
- 23) Оборудовать раздевалки для коллективов;
- 24) Улучшить условия доступной среды;

- 25) Организовать выступления коллективов ДК за пределами области;
- 26) Сделать возможность помещения детьми двух направлений занятия;
- 27) Улучшить работу билетных касс: произвести ремонт в помещении, сделать отдельный телефонный номер, ввести на сайте учреждения функцию покупки билетов онлайн;
- 28) Обеспечить санузлы средствами гигиены (туалетной бумагой);
- 29) Указывать возрастные рамки для детей для зачисления в платные коллективы;
- 30) Продублировать информацию с официального сайта учреждения в социальную сеть "ВКонтакте";
- 31) Покрыть пол противоскользящим покрытием.

15) Муниципальное автономное учреждение культуры «Кировский городской Дворец культуры»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 200 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kgdk.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 451,42балл. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное автономное учреждение культуры «Кировский городской Дворец культуры»

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	83,3	24,99
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

- 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						
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	93,15	37,26
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» ¹⁹						
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,	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	80	40

¹⁹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	90,72	45,36
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	60	18
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	80	32

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	81,4	24,42
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 помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	98,79	49,39

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Создать большее количество кружков и мероприятий для подростков и молодёжи;
- 3) Обновить интерфейс сайта учреждения, сделать его более удобным;
- 4) Повысить уровень информированности населения о проводимых мероприятиях посредством печатной рекламы;
- 5) Расширить спектр услуг для детей;

- 6) Создать кружки для детей-инвалидов;
- 7) Увеличение количества тематических интерактивных мероприятий;
- 8) Не сокращать численность персонала учреждения;
- 9) Увеличить количество выступлений приглашенных артистов, спектаклей, выступлений оперных певцов;
- 10) Произвести ремонтные работы внутри и снаружи здания;
- 11) Увеличить количество мероприятий для пожилых людей;
- 12) Улучшить условия для пребывания инвалидов;
- 13) Оборудовать точку питания на территории учреждения;
- 14) Расширить площадь помещений;
- 15) Оборудовать кассу банковским терминалом;
- 16) Оборудовать учреждение кулерами с питьевой водой;
- 17) Оборудовать кинозал;
- 18) Обновить оборудование.

16) Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Выставочный зал» (г. Мурманск)

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 30 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://v-zal.murm.muzkult.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 421,35балл. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)

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	91	27,3
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	40	12

-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						
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» ²⁰						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

²⁰ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	40	16

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	86,84	26,05
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)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

(подачи электронного обращения/ 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:

По результатам проведенного осмотра рекомендуется создать все условия для доступности людям с ОВЗ.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 4) Рекомендуется создать расширить помещения учреждения;
- 5) Рекомендуется установить кулер с питьевой водой;

- 6) Рекомендуется информировать постоянных посетителей о мастер-классах;
- 7) Рекомендуется как можно больше размещать информации в СМИ, а также в сети Интернет;
- 8) Рекомендуется оборудовать дополнительную площадь;
- 9) Рекомендуется выделить помещение и оборудовать его под гардероб;
- 10) Рекомендуется проводить литературные встречи;
- 11) Рекомендуется провести капитальный ремонт;
- 12) Рекомендуется установить пандусы;
- 13) Рекомендуется осуществить ремонт фасада здания по адресу ул. Октябрьская, д. 22.

17) Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 70 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://lovozero-crdk.kulturu.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 436,38баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»

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	91	27,3
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
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» ²¹						
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: <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, 	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

²¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	90,83	45,41
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	60	24

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	87,39	26,21
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	95	38
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	94,87	18,97

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	94,95	18,99
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	95	47,5

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Произвести ремонтные работы внутри и снаружи здания (фасад, зрительный зал, сцена и т.д.);
- 3) Приобрести новые костюмы, ростовые куклы, большие мыльные пузыри, световые спецэффекты и т.д.)
- 4) Оборудовать кинозал;

- 5) Улучшить материально-техническое обеспечение и оснащенность учреждения;
- 6) Обновить концертную программу;
- 7) Расширить перечень предоставляемых услуг;
- 8) Обновить кресла в зрительном зале, увеличить количество сидячих мест в холлах;
- 9) Приобрести дополнительный спортивный инвентарь;
- 10) Приглашать для выступлений иногородних артистов;
- 11) Увеличить штатную численность персонала.

18) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»

Всего в учреждении опрошено 51 респондентов посредством личного анкетирования и 70 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://ctid70.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 443,46баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»

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	85,5	25,65
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

<ul style="list-style-type: none"> - телефона; -электронной почты; - технической возможности выражения мнения получа-телем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или ги-перссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электрон-ного обращения/жалобы/предложения; - электронного сервиса: по-лучение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного серви-са 						
1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и до-ступностью информации о деятельности организации, размещенной на информа-ционных стендах в помеще-нии организации	Онлайн опрос получател ей услуг/Лич ное анкетиров ание	100 баллов	40 %	40 баллов	96,69	38,67
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и до-ступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте орга-низации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получател ей услуг/Лич ное анкетиров ание	100 баллов				
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» ²²						
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организа-ции; - доступность питьевой во-ды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота поме-щений, наличие мыла, воды,	Наблюден ие	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

²² В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	97,52	48,76
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	40	16

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	95,76	28,72
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	99,15	39,66
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 помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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:

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Оборудовать кинозал;
- 3) Создать условия доступной среды для инвалидов;
- 4) Создать большее количество спортивных кружков для детей;
- 5) Произвести ремонтные работы;
- 6) Приобрести современную технику, оборудование, осветительные приборы;

- 7) Проводить большее количество мероприятий для молодежи: концерты, дискотеки, мастер-классы и т.д.;
- 8) Проводить большее количество концертов известных артистов;
- 9) Приобрести новые костюмы;
- 10) Оборудовать детскую зону.

19) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Судоремонтник»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 90 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://dk-sudrem.murm.muzkult.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 446,6баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Судоремонтник»

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	91	27,3
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	20	6

-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						
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	98,21	39,28
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» ²³						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

²³ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	97,85	48,92
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	80	24
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	60	24

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	94,96	28,48
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	97,85	39,14
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)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,28	19,85

(подачи электронного обращения/ 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	99,28	29,78
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,28	19,85
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:

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Предоставить в аренду помещение для проведения занятий по фитнесу;
- 3) Увеличить количество мероприятий различной направленности: контактные мероприятия, спектакли, театральные постановки из других городов, фестивали, концерты, дискотеки и т.д.
- 4) Распространять бесплатные билеты на мероприятия среди пенсионеров;
- 5) Увеличить количество мероприятий для всех возрастных категорий;

- 6) Организовывать мероприятия новых современных форматов и направлений;
- 7) Оборудовать кинозал;
- 8) Обеспечить санузлы средствами гигиены (туалетная бумага);
- 9) Улучшить обратную связь с жителями Росляково;
- 10) Открыть больше направлений детских кружков: интеллектуального развития, творчества, народных танцев и т.д.;
- 11) Оборудовать площадь перед учреждением удобными лавочками;
- 12) Предлагаю больше заниматься всеми коллективами, а не одним или двумя, а именно: предоставлять качественное оформление сцены, качественную звукозапись, качественную и своевременную рекламу и распространение билетов.
- 13) Оборудовать учреждение кулерами с питьевой водой;
- 14) Оборудовать крытую сцену на площади перед учреждением;
- 15) Улучшить систему освещения в учреждении;
- 16) Разместить афишу мероприятий на сайте учреждения;
- 17) Произвести ремонтные работы (помещения, санузлы), заменить унитазы в туалетах.

20) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»

Всего в учреждении опрошено 68 респондентов посредством личного анкетирования и 20 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.dkafrikanda.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 459,96баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»

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	66	19,8
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

-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						
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	97,71	39,08
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» ²⁴						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

²⁴ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
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	60	18
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	60	24

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
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	97,72	39,08
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)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

(подачи электронного обращения/ 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:

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Улучшить материально-техническую базу;
- 3) Привлекать большее количество молодежи к занятиям в музыкальных кружках;
- 4) Повысить уровень финансирования коллективов для участия в конкурсах;
- 5) Организовывать большее количество выступлений известных артистов;

- 6) Обновить костюмы;
- 7) Оборудовать фойе большим телевизором;
- 8) Оборудовать кинозал;
- 9) Произвести ремонтные работы в здании;
- 10) Обновить сцену;
- 11) Оборудовать афиши с мероприятиями учреждения в городе.

21) Муниципальное бюджетное учреждение «Мончегорский городской Центр культуры»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 160 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mgck.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 462,65баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение «Мончегорский городской Центр культуры»

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	91	27,3
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

-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						
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	92,61	37,04
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» ²⁵						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

²⁵ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	96,66	48,33
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	60	18
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	80	32

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	88,99	26,69
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	95,71	38,28
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	96,66	38,66
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	97,61	19,52

(подачи электронного обращения/ 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	95,71	28,71
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,04	19,8
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	96,65	48,32

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 4) Рекомендуется осуществить ремонт в большом зале;
- 5) Рекомендуется заменить старую мебель;
- 6) Рекомендуется ремонт отопления;
- 7) Рекомендуется оснастить выставочный зал хорошим освещением;

- 8) Рекомендуется осуществить срочный ремонт крыши;
- 9) Рекомендуется размещать больше рекламы о мероприятиях: выставках, ярмарках мастеров;
- 10) Рекомендуется приглашать творческие коллективы из области;
- 11) Рекомендуется приобретение современной аппаратуры;
- 12) Рекомендуется использовать интерактивное телевидение для проведения мастер-классов;
- 13) Рекомендуется проводить больше ярмарок прикладного искусства;
- 14) Рекомендуется осуществить ремонт в туалете;
- 15) Рекомендуется проводить побольше концертов артистов российской эстрады;
- 16) Рекомендуется ввести круглосуточный график работы;
- 17) Рекомендуется приобрести транспорт;
- 18) Рекомендуется изменить режим работы кассы;
- 19) Рекомендуется проводить больше театральных постановок;
- 20) Рекомендуется внести разнообразие в проведение мероприятий;
- 21) Рекомендуется размещать больше информации в СМИ и в Интернете;
- 22) Рекомендуется устраивать вечера отдыха;
- 23) Рекомендуется проводить больше гастрольных поездок;
- 24) Рекомендуется повысить уровень оформления мероприятий;
- 25) Рекомендуется расширить перечень кружков и групп;
- 26) Рекомендуется заменить начальника охраны;
- 27) Рекомендуется увеличить штат молодых сотрудников;
- 28) Рекомендуется внедрение новых интерактивных технологий;
- 29) Рекомендуется ввести скидки для пенсионеров;

30) Рекомендуется обустроить большой зал новым световым и звуковым оборудованием.

22) Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная клубная система» (г. Полярный)

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 100 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://gcksever.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 405,59баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» (г. Полярный)

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	83,5	25,05
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

- 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						
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	78	31,2
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» ²⁶						
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,	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

²⁶ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	92,66	46,33
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	60	18
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	60	24

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	80,66	24,19
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	68	27,2
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	86	34,4
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	90,66	18,13

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	74,66	22,39
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	90,66	18,13
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	73,15	36,57

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Обновить музыкальную фонотеку современной музыкой;
- 3) Изменить графике работы кассы: продлить рабочие часы в вечернее время и в выходные дни;
- 4) Произвести ремонтные работы помещений, санузлов;
- 5) Повысить уровень информирования населения о проводимых мероприятиях и сроках продажи билетов;

- 6) Создать более комфортные условия для занятий;
- 7) Улучшить работу гардероба;
- 8) Организовывать выступления иногородних артистов;
- 9) Организовывать выездные мероприятия для инвалидов;
- 10) Организовывать выезды в театр, на экскурсии;
- 11) Обновить костюмы и прочий инвентарь;
- 12) Ввести льготные билеты для некоторых категорий граждан (студенты и т.д.);
- 13) Ввести новые современные форматы развлекательных программ;
- 14) Финансировать выезды на конкурсы;
- 15) Оборудовать зрительный зал экраном;
- 16) Организовывать рок-представления;
- 17) Улучшить оформление зала на праздничные мероприятия;
- 18) Расширить площадь зрительного зала.

23) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Урагубский сельский Дом культуры»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 20 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mbuk-urasdk.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 440,11баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Урагубский сельский Дом культуры»

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	59,5	17,85
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

-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						
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	97,85	39,14
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» ²⁷						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

²⁷ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	95,71	47,85
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	30
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	20	8

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	70	21
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)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

(подачи электронного обращения/ 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	94,28	28,28
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	97,14	19,42
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	97,14	48,57

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

Здание закрыто с марта 2018 года в связи с аварийным состоянием. Рабочая деятельность организации осуществляется в предоставляемых по возможности помещениях.

Информирование получателей услуг о правилах приема в клубные формирования и процедуре подачи заявления о приеме осуществляется устно сотрудниками организации, т.к. площадь помещения не позволяет разместить стенды с данной информацией.

Отсутствует специально оборудованная входная группа для инвалидов, однако имеется доступный для маломобильных групп населения въезд с другой стороны здания. Рекомендуются произвести капитальный ремонт

здания или построить новое; а также расширить площади помещений для возможности размещения информационных стендов.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Произвести капитальный ремонт существующего здания ДК либо построить новое здание;
- 3) Обновить аппаратуру, технику, компьютеры, декорации и т.д.;
- 4) Пригласить квалифицированного хореографа;
- 5) Открыть новые направления кружков на платной основе.

24) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушиновский сельский Дом культуры»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 20 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения отсутствует.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 351,27баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушиновский сельский Дом культуры»

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	37,5	11,25
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;	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	0	0

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
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	85	34
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»²⁸						
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 по-	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	80	40

²⁸ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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 получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	94,28	47,14
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	0	0

<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>						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	70,58	21,17
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 обра-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	95,71	19,14

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	97,14	48,57

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

В ходе проведенного осмотра были разработаны следующие рекомендации от интервьюеров:

- Установить кулеры с питьевой водой;
- Создать условия доступной среды для инвалидов;
- Создать сайт учреждения.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Расширить штат сотрудников;
- 3) Обеспечить зрительный зал качественным освещением;

4) Проводить большее количество мероприятий различной направленности для разных возрастных категорий: конкурсы, вечеринки, театр, танцевальные кружки и т.д.;

5) Обновить оборудование, приобрести беспроводные микрофоны;

6) Оборудовать кинозал;

7) Обновить костюмы и другой реквизит;

8) Оборудовать пандус для инвалидов;

9) Принять в штат преподавателя хореографии.

25) Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Междуреченский сельский Дом культуры»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 70 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mbuksdk.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 444,45баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Междуреченский сельский Дом культуры»

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	54,65	16,39
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

- 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						
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	97,86	39,14
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» ²⁹						
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,	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

²⁹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	96,55	48,27
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	60	18
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	40	16

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	98,19	29,45
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	99,13	39,65
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	99,13	39,65
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	96,52	28,95
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	94,78	18,95
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 проведенного осмотра были разработаны следующие рекомендации от интервьюеров: разместить информационный стенд; расширить дверной проем в малом зале для возможности проезда человека в инвалидной коляске; создать специализированные парковочные места для инвалидов.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;

- 2) Увеличить перечень направлений кружков и занятий для детей и взрослых: народные танцы, курсы по обучению работе на смартфонах;
- 3) Благоустроить прилегающую к ДК территорию;
- 4) Проводить большее количество спектаклей;
- 5) Публиковать в социальных сетях фото- и видеоотчеты мероприятий;
- 6) Повысить уровень вежливости персонала при общении с посетителями (в особенности Татьяны Ивановны, т.к. позволяет себе недопустимое поведение по отношению к посетителям);
- 7) Расширить площадь помещений для занятий;
- 8) Приобрести транспорт;
- 9) Открыть филиалы в Килпъявре, Минькино;
- 10) Приобрести мобильную сцену.

26) Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 20 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://dk-druzhba.murm.muzkult.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 459,15баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»

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	74	22,2
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

- 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						
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» ³⁰						
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,	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

³⁰ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	89,85	26,95
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 помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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:

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Произвести капитальный ремонт здания;
- 3) Провести отопление в здание ДК;
- 4) Увеличить количество образовательных и развлекательных мероприятий для детей и взрослых;
- 5) Оборудовать кинозал;
- 6) Расширить площадь зрительного зала;

- 7) Улучшение материально-технической базы;
- 8) Приглашать на выступления коллективы из других городов.

27) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный

Всего в учреждении опрошено 53 респондентов посредством личного анкетирования и 70 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения отсутствует.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 394,14баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный

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	50	15
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;	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	0	0

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
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	97,15	38,86
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»³¹						
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: <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- 	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

³¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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 получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	95,12	47,56
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	40	12
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	20	8

<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>						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	91,05	27,31
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	96,74	38,69
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-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,18	19,83

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	99,18	29,75
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	95,93	19,18
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	95,93	47,96

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

В ходе осмотра было рекомендовано создание специализированных парковочных мест для инвалидов и условий доступности для посещения учреждения гражданами с ограниченными возможностями здоровья. Также рекомендуется создать официальный сайта учреждения.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Произвести ремонтные работы здания: помещения, фасад, крыша;
- 3) Создать детскую зону в фойе учреждения;
- 4) Ввести набор детей на занятия возрастом от 5 лет;

- 5) При проведении творческих конкурсов награждать благодарностями не только победителей, но и всех участников;
- 6) Обновить мебель;
- 7) Оборудовать сцену на улице;
- 8) Организовывать кинопоказы;
- 9) Увеличить количество мест ожидания в холле учреждения, сделать их более комфортными;
- 10) Заменить кресла в зрительном зале;
- 11) Организовать мастер-классы по декоративно-прикладному творчеству;
- 12) Установить информационный стенд учреждения в центре населенного пункта.

28) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинский городской Дом культуры»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 21 респондент посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mokildin-kultura.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 421,01баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинский городской Дом культуры»

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	55,5	16,65
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
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	96,44	38,57
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» ³²						
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: <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, 	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

³² В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	92,95	46,47
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	20	8

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
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	97,18	38,87
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	97,18	38,87
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	97,18	19,43

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	97,18	29,15
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,59	19,71
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,59	49,29

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

В ходе осмотра было рекомендовано разместить необходимую информацию на стенде в полном объеме; создать условия доступности для посещения учреждения гражданами с ограниченными возможностями здоровья; расширить штат сотрудников.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Улучшение материально-технической базы;

- 3) Расширить штат сотрудников; принять в штат профильных специалистов;
- 4) Произвести ремонтные работы здания;
- 5) Повысить квалификацию сотрудников;
- 6) Оборудовать концертный зал системой вентиляции;
- 7) Приобрести концертные костюмы для танцевального коллектива.

29) Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение Териберский Дом культуры

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 20 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения отсутствует.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 391,38баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение Териберский Дом культуры

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	50	15
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;	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	0	0

- 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						
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	98,57	39,42
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» ³³						
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 по-	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

³³ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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 получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,57	49,28
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 предоставле-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	20	8

<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>						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	88,57	26,57
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	98,57	39,42
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	98,57	39,42
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-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,57	19,71

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	98,57	29,57
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,57	19,71
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,57	49,28

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

В ходе осмотра было рекомендовано создать условия доступности для посещения учреждения гражданами с ограниченными возможностями здоровья; расширить штат сотрудников. Также рекомендуется создать официальный сайт учреждения.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;

- 4) Рекомендуется приобрести акустическую систему, светоцветовое оборудование, цифровое оборудование для сохранения аудио и видеоархива;
- 5) Рекомендуется расширить направленность предоставляемых услуг и проводимых мероприятий, разнообразить их;
- 6) Рекомендуется открыть больше кружков;
- 7) Рекомендуется привлекать к деятельности учреждения большого количества молодежи;
- 8) Рекомендуется осуществить предоставление транспорта для гастролей;
- 9) Рекомендуется развивать музейную деятельность.

30) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры «Современник» (г. Снежногорск)

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 150 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://sovremennik.murm.muzkult.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 392,25баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры «Современник» (г. Снежногорск)

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	75,5	22,65
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

- 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						
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	88,5	35,4
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» ³⁴						
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,	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	60	30

³⁴ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	84,5	42,25
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	60	24

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	73,5	22,05
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	96,5	38,6
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	97	38,8
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	97	19,4

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	77,5	23,25
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98	19,6
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	80,5	40,25

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

В ходе осмотра было рекомендовано создать условия доступности для посещения учреждения гражданами с ограниченными возможностями здоровья; расширить штат сотрудников. Также рекомендуется создать официальный сайт учреждения.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Проводить большее количество мероприятий для людей с ограниченными возможностями;

- 3) Оборудовать кинозал;
- 4) Провести отопление в здание учреждения;
- 5) Установить новые аттракционы на территории учреждения;
- 6) Увеличить количество концертов, мероприятий, мастер-классов;
- 7) Расширить направления детских кружков;
- 8) Обновить концертную программу;
- 9) Произвести ремонтные работы в здании;
- 10) Убрать с территории ДК магазины и питейные заведения;
- 11) Усилить пропаганду саамской культуры;
- 12) Увеличить количество работников гардероба.

31) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»

Всего в учреждении опрошено 51 респондентов посредством личного анкетирования и 100 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://dkmurmashi.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 486,6баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»

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	85,5	25,65
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

-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						
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	97,33	38,93
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» ³⁵						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

³⁵ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,01	49
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	100	30
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	95,91	28,77
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	94,7	37,88
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	96,68	38,67
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	97,35	19,47

(подачи электронного обращения/ 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	97,35	29,2
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,66	19,73
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,6	49,3

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Увеличить количество кружков;
- 3) Увеличить штат сотрудников;
- 4) Обновить реквизит;
- 5) Произвести ремонтные работы фасада здания;
- 6) Ввести возможность безналичного расчета;
- 7) Организовывать показы кино и мультфильмов;

- 8) Облагородить территорию учреждения, сделать ее более комфортной;
- 9) Обеспечить учреждение чистыми бахилами для посетителей;
- 10) Повышение квалификации сотрудников;
- 11) Установить автомат с горячими напитками;
- 12) Обеспечить учреждение горячей водой;
- 13) Разнообразить репертуар учреждения: добавить классические театральные постановки;
- 14) Расширить перечень направлений мероприятий: для детей с ограниченными возможностями, для молодежи, детские, семейные мероприятия, танцы под оркестр и т.д.;
- 15) Увеличить количество хореографических коллективов;
- 16) Повысить уровень информирования населения о мероприятиях;
- 17) Организовывать выступления известных артистов;
- 18) Оборудовать учреждение кулерами с питьевой водой;
- 19) Обновить костюмы для выступлений;
- 20) Оборудовать танцплощадку;
- 21) Снизить цены на билеты;
- 22) Обеспечить учреждение большим количеством наглядного материала для занятий с дошкольниками;
- 23) Повысить квалификацию сотрудников охраны;
- 24) Оборудовать зону отдыха для детей;
- 25) Повысить уровень вежливости сотрудников;
- 26) Обновить мебель, технику и оборудование.

32) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Полярные Зори)

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 150 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://gdkpz.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 416,57баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Полярные Зори)

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	88,5	26,55
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

- 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						
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	86,5	34,6
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» ³⁶						
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,	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	80	40

³⁶ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	94	47
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	60	18
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	40	16

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	84,42	25,32
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	89,5	35,8
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	99,5	39,8
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	83,5	16,7

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	86	25,8
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	92,5	18,5
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	85	42,5

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Чаше приглашать известных артистов и коллективы, в том числе театральные (из г. Москвы и Санкт-Петербурга);
- 3) Произвести ремонтные работы внутри и снаружи здания;
- 4) Улучшение материально-технической базы учреждения: обновить освещение сцены, приобрести современное оборудование, аппаратуру, компьютеры, костюмы

- 5) Обновить кресла в зрительном зале;
- 6) Обеспечить учреждение бесплатным для посетителей WI-FI для посетителей;
- 7) Создать парк аттракционов;
- 8) Создать кружки декоративно-прикладного творчества, конкурсы для взрослых.

33) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 70 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения отсутствует.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 264,81баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)

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	20,85	6,25
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;	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	0	0

- 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						
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	73,33	29,33
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» ³⁷						
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 по-	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	60	30

³⁷ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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 получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	73,33	36,66
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	0	0

<p>ния инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	47,5	14,25
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	76,66	30,66
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	70	28
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-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	72,5	14,5

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	67,5	20,25
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	89,16	17,83
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	74,16	37,08

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

В ходе осмотра была выявлена потребность в оборудовании туалетных комнат всеми необходимыми средствами гигиены, а также в создании официального сайта учреждения.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуются улучшение материально-технической базы;
- 4) Рекомендуются увеличить количество танцевальных и детских мероприятий, а также добавить кинопоказы;

- 5) Рекомендуется создать больше коллективов для взрослых;
- 6) Рекомендуется обновить главный зал;
- 7) Рекомендуется провести капитальный ремонт здания;
- 8) Рекомендуется увеличить штат молодых творческих сотрудников;
- 9) Рекомендуется для выступления детей открывать большой зал, а не проводить мероприятие в маленьком некомфортном зале;
- 10) Рекомендуется организовать кинопоказы;
- 11) Рекомендуется размещать как можно больше рекламы в СМИ и сети Интернет.

34) Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Октябрь» (г.п. Заполярный)

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 102 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://zapdk.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 395,81баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)

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	56,5	16,95
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

- 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						
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	97,36	38,94
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» ³⁸						
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,	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	60	30

³⁸ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	94,73	47,36
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	20	8

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	90,47	27,14
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	98,02	39,2
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 помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	96,05	19,21
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,02	49,01

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

После проведенного осмотра были разработаны следующие рекомендации: обеспечить санузлы средствами гигиены (туалетная бумага и т.д.); создать условия доступной среды для инвалидов; разместить необходимую информацию на стенде в полном объеме.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Улучшение материально-технической базы;
- 3) Произвести ремонтные работы в здании;

- 4) Организовать кружок для взрослых на бесплатной основе;
- 5) Увеличить количество занятий для детей дошкольного возраста;
- 6) Открыть больше направлений интеллектуального развития (например, робототехника);
- 7) Расширить список предоставляемых услуг;
- 8) Организовать кружок кройки и шитья;
- 9) Обрабатывать в зимнее время пандус противоскользящим средством;
- 10) Оборудовать кинозал;
- 11) Приобрести новые музыкальные инструменты;
- 12) Проводить большее количество мероприятий для молодежи;
- 13) Увеличить количество туалетов;
- 14) Установить электронный рекламный щит;
- 15) Обеспечить учреждение комфортным освещением;
- 16) Увеличить штат сотрудников;
- 17) В зимнее время проводить более качественную уборку снега.

35) Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Зеленоборский центральный Дом культуры»

Всего в учреждении опрошено 62 респондентов посредством личного анкетирования и 70 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://cdk-zelbor.ucoz.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 435,01баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленоборский центральный Дом культуры»

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	70	21
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
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	96,58	38,63
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» ³⁹						
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: <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, 	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

³⁹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	97,72	48,86
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	40	12
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	40	16

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	77,27	23,18
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	98,48	39,39
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	96,21	38,48
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	97,72	19,54

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	96,96	29,08
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	97,7	48,85

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Произвести капитальный ремонт здания и его фасада, заменить окна и двери;
- 3) Создание доступной среды для людей с ОВЗ: пандусы, оборудование туалетных комнат, контрастные направляющие и т.д.;
- 4) Улучшить качество уличных афиш;
- 5) Приобрести качественную аппаратуру и новые микрофоны;

- 6) Проводить дискотеки для молодежи и танцевальные вечера для старшего поколения;
- 7) Разнообразить репертуар концертов;
- 8) Установить дополнительное освещение в фойе и малом зале;
- 9) Не сокращать численность штата;
- 10) Чаще проводить игры КВН;
- 11) Увеличить количество билетов для местных жителей;
- 12) Улучшение материально-технической базы;
- 13) Оборудовать кинозал;
- 14) Организовывать квесты;
- 15) Проводить большее количество концертов;
- 16) Чаще организовывать выступления цирка.

36) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска

Всего в учреждении опрошено 51 респондентов посредством личного анкетирования и 30 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://dk-1may.murm.muzkult.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 466,8баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска

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	91	27,3
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

- 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						
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	93,82	37,52
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»⁴⁰						
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,	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

⁴⁰ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	93,75	46,87
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	40	12
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	94,8	28,44
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	97,53	39,01
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	97,53	39,01
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,75	19,75

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	95,06	28,51
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	95,06	19,01
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,76	49,38

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Увеличить площадь кабинетов для занятий;
- 3) Произвести ремонтные работы внутри и снаружи здания; отремонтировать ограждение;
- 4) Организовать дополнительные кружки для детей разных возрастов, в том числе в возрасте от 2 до 4 лет: ИЗО, прикладное творчество;
- 5) Проводить большее количество спектаклей для детей;

- 6) Проводить большее количество мероприятий, в том числе уличных;
- 7) Увеличить количество спектаклей;
- 8) Обеспечить учреждение бесплатным wi-fi для посетителей;
- 9) Приобрести качественную аппаратуру;
- 10) Создавать мероприятие современных форматов;
- 11) Продлить рабочий день учреждения до 23-24 часов, сделать воскресенье рабочим;
- 12) Повысить уровень доброжелательности и вежливости среди сотрудников;
- 13) Улучшить систему отопления;
- 14) Улучшить звукоизоляцию в классах.

37) Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Металлург»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 150 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.dkkandalaksha.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 424,01балла. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Металлург»

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	91	27,3
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

-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						
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	96,74	38,69
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» ⁴¹						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	80	40

⁴¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	96	48
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	40	12
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	20	8

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	79,79	23,93
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	97	38,8
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	98,5	39,4
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	97,5	19,5

(подачи электронного обращения/ 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	99,5	19,9
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	96,98	48,49

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

ДК «Металлург» по мере возможностей создает условия для организации полноценного досуга населения, стараясь охватить в своей деятельности широкий круг населения Кандалакши. Однако не все категории людей с ограниченными возможностями здоровья могут посещать ДК в связи с отсутствием необходимых условий, хотя со слов специалистов ДК, свои предложения по включению в государственную программу «Доступная среда» руководство учреждения направляло с момента утверждения Программы. Собственное финансовое положение Дворца культуры «Металлург» не дает возможности для создания комфортных условий для всех категорий населения муниципалитета. Специалисты ДК

организовывают занятия кружков и клубов на базах социальных учреждений (Кандалакшский центр социального обслуживания населения, Дом-интернат для престарелых и инвалидов), создание доступной среды для инвалидов.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Увеличить штат сотрудников учреждения;
- 3) Улучшение материально-технической базы;
- 4) Открыть филиал учреждения в центре города;
- 5) Произвести ремонтные работы внутри и снаружи здания: танцевальный зал, помещения для занятий, холлы и т.д.
- 6) Организовывать большее количество мероприятий для всех возрастных категорий;
- 7) Оборудовать в учреждении доступную среду для инвалидов;
- 8) Организовывать большее количество выступлений известных артистов;
- 9) Организовывать показ кино;
- 10) Обновить кресла в зрительном зале;
- 11) Оборудовать кафе/буфет;
- 12) Повысить уровень информирования населения о мероприятиях: СМИ, Интернет, афиши в городе и т.д.
- 13) Вводить новые формы мероприятий, направленных на современную молодежь (фримаркеты, пенные вечеринки и т.д.);
- 14) Приобрести музыкальные инструменты, оборудование, реквизит;
- 15) Увеличить финансирование проводимых праздников;
- 16) Организовывать занятия для детей в летнее время;
- 17) Облагородить прилегающую территорию: огородить пешеходную зону, оборудовать зону для катания на роликах/скейтах;

- 18) Использовать инновационные технологии в работе;
- 19) Быть более общительными с получателями услуг в соцсетях;
- 20) Увеличить количество творческих и развивающих кружков для детей дошкольного и школьного возраста: лепка, рисование, аппликация и т.д.;
- 21) Оборудовать раздевалки для детей;
- 22) Оборудовать учреждение системами вентиляции и кондиционирования;
- 23) Уменьшить количество платных мероприятий;
- 24) Оборудовать учреждение светодиодным экраном;
- 25) Улучшить качество обогрева в неотапительный сезон;
- 26) Изменить график работы кассы на более удобный для получателей услуг;
- 27) Создать караоке-клуб;
- 28) Оказывать поддержку волонтерам, завести волонтерские книжки;
- 29) Организовывать дискотеки, танцевальные вечера;
- 30) Приобрести настольные игры для детей;
- 31) Ввести кружки, предусматривающие выступление на театральной сцене;
- 32) Оборудовать мужской туалет зеркалом.

38) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 25 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://sdk-yenskiy.murm.muzkult.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 438,01балла. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»

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	85,5	25,65
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

-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						
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	97,98	39,19
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» ⁴²						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

⁴² В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	97,33	48,66
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	60	24

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	69,33	20,79
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)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,63	19,72

(подачи электронного обращения/ 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:

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 4) Рекомендуется осуществить капитальный ремонт, а также заменить аппаратуру и мебель;
- 5) Рекомендуется установить новую уличную сцену;
- 6) Рекомендуется заменить кресла в концертном зале;

- 7) Рекомендуется обеспечение новым оборудованием, костюмами и инвентарем;
- 8) Рекомендуется осуществить ремонт крыльца.

39) Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 20 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения отсутствует.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 390,06балла. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»

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	20,83	6,24
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	0	0

<p>выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;</p> <p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>						
<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>94,28</p>	<p>37,71</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»⁴³</p>						
<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p> <p>-наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>- доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- санитарное состояние помещений организаций;</p>	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>50 %</p>	<p>50 баллов</p>	<p>100</p>	<p>50</p>

⁴³ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

-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 получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,57	49,28
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	40	12
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	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	20	8

(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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
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	97,14	38,85
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	97,14	38,85
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/ предложение-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,57	19,71

ний, 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	97,14	19,42
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:

Рекомендовано создание официального сайта учреждения

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Увеличить количество театральных постановок, спектаклей;
- 2) Открыть театральный кружок;
- 3) Увеличить количество мероприятий: вечера отдыха, танцевальные вечера и т.д.;
- 4) Открыть кружок вокала;
- 5) Организовывать гастроли иногородних театров;
- 6) Произвести ремонтные работы внутри и снаружи здания.

40) Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный центр» (г.п. Ревда)

Всего в учреждении опрошено 100 респондентов посредством личного анкетирования и 50 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения отсутствует.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 369,35балла. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный центр» (г.п. Ревда)

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	50	15
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	0	0

<p>выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;</p> <p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>						
<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>76,33</p>	<p>30,53</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»⁴⁴</p>						
<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p> <p>-наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>- доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- санитарное состояние помещений организаций;</p>	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>50 %</p>	<p>50 баллов</p>	<p>100</p>	<p>50</p>

⁴⁴ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

-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 получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	80,66	40,33
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	40	12
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	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	40	16

(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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	82,66	24,79
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	90,66	36,26
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	94	37,6
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/ предложение-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	94,63	18,92

ний, 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	81,33	16,26
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	83,33	41,66

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

Рекомендовано создание официального сайта учреждения.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Произвести ремонтные работы внутри и снаружи здания;
- 3) Открыть большее количество секций;
- 4) Оборудовать кинозал;
- 5) Опубликовать адрес официального сайта в группах населенного пункта социальной сети "ВКонтакте";
- 6) Увеличить количество мероприятий;
- 7) Организовать танцевальный кружок для людей старшего поколения;

- 8) Благоустроить прилегающую территорию;
- 9) Изменить график работы тренажерного зала: сократить обеденное время, продлить время работы, сделать субботу и воскресенье рабочими днями;
- 10) Принять на работу тренера, который будет находится в тренажерном зале полный рабочий день;
- 11) Приобрести костюмы для вокальной и танцевальной студии;
- 12) Организовывать рок-концерты;
- 13) Приобрести качественное звуковое оборудование;
- 14) Увеличить штат сотрудников;
- 15) Оборудовать зал системой вентиляции;
- 16) Оборудовать учреждение кулерами с питьевой водой;
- 17) Открыть прокат спортивного инвентаря.

41) Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры г.п. Умба»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 70 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://dkumba.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 438,99балла. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры г.п. Умба»

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	77	23,1
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	80	24

-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						
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	96,62	38,64
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» ⁴⁵						
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.);	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

⁴⁵ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	92,5	46,25
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	40	12
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;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	60	24

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	88,18	26,45
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	96,66	38,66
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	96,66	38,66
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	96,61	19,32

(подачи электронного обращения/ 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	95,83	47,91

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов оценила предоставление услуг учреждением на высоком уровне;
- 2) Произвести ремонтные работы прилегающей территории и здания (внутри и снаружи);
- 3) Создать детское кафе;
- 4) Расширить спектр услуг;
- 5) Организовать проведение занятий в "Группе здоровья";
- 6) Увеличить количество проводимых мероприятий;
- 7) Приобрести крытую сцену для уличных выступлений;

- 8) Оснастить кабинеты современным оборудованием;
- 9) Повысить уровень вежливости и доброжелательности сотрудников учреждения;
- 10) Создать комфортный температурный режим в учреждении;
- 11) Не прекращать работу в летний период;
- 12) Поощрять сотрудников;
- 13) Создать балетный кружок.

42) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 20 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения отсутствует.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 350,18баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)

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	50	15
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;	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	0	0

- 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						
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	73,92	29,56
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» ⁴⁶						
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 по-	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

⁴⁶ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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 получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	91,42	45,71
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	0	0

<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>						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	82,6	24,78
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	97,14	38,85
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	95,71	38,28
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-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	78,26	15,65

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	85,5	25,65
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	94,28	18,85
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	95,71	47,85

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

В ходе проведенного осмотра было рекомендовано создание доступной среды для инвалидов, а также создание официального сайта учреждения.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуются улучшение материально-технической базы;
- 4) Рекомендуются открыть доступ wi-fi для посетителей;
- 5) Рекомендуются как можно больше проводить мероприятий;
- 6) Рекомендуются увеличить штат сотрудников;

7) Рекомендуется создать все условия для удобства инвалидов.

43) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 20 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения отсутствует.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 185,76баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»

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	0	0
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	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	0 ⁴⁷	0

⁴⁷ Отсутствует сайт учреждения.

услуг: - телефона; -электронной почты; - технической возможности выражения мнения получа- телем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или ги- перссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электрон- ного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: по- лучение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного серви- са						
1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и до- ступностью информации о деятельности организации, размещенной на информа- ционных стендах в помеще- нии организации	Онлайн опрос получател ей услуг/Лич ное анкетиров ание	100 баллов	40 %	40 баллов	56,42	16,92
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и до- ступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте орга- низации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получател ей услуг/Лич ное анкетиров ание	100 баллов				
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» ⁴⁸						
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организа- ции; - доступность питьевой во- ды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота поме-	Наблюден ие	100 баллов	50 %	50 баллов	0	0

⁴⁸ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

щений, 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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	61,42	30,71
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	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	0	0

<p>рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 						
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	62,85	25,14
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	62,85	25,14
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100	20 %	20 баллов	61,42	12,28

электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	ание	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	58,57	17,57
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	50	10
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	60	30

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

Рекомендовано создание официального сайта учреждения.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 3) Рекомендуется повышение квалификации сотрудников;
- 4) Рекомендуется как можно больше проводить кружков для детей, а также мероприятий для взрослого населения;
- 5) Рекомендуется проводить дискотеки;

б) Рекомендуется сменить режим работы.

44) Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания» ЗАТО Заозерск

Всего в учреждении опрошено 52 респондентов посредством личного анкетирования и 80 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kulturazaozersk.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 402,33баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания» ЗАТО Заозерск

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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

- 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						
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	85,48	25,64
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» ⁴⁹						
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,	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

⁴⁹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	81,06	40,53
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	40	12
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	60	24

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	74,8	22,44
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	88,54	35,41
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	81,67	32,66
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	93,75	18,75

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	70,99	21,29
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	91,66	18,33
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	82,57	41,28

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется улучшение материально-технической базы;
- 4) Рекомендуется провести капитальный ремонт туалетов на цокольном этаже;

- 5) Рекомендуется как можно чаще приглашать артистов с других городов;
- 6) Рекомендуется установить кинотеатр;
- 7) Рекомендуется чаще обновлять фонд книг;
- 8) Рекомендуется больше проводить мероприятий для детей от 2-х лет;
- 9) Рекомендуется в выходные дни, при хорошей погоде выносить батут на улицу;
- 10) Рекомендуется проводить более активную работу с молодежью.

45) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ловозерский районный национальный культурный центр»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 20 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.lovozerocentre.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 423,54баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ловозерский районный национальный культурный центр»

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	79,5	23,85
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:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	80	24

- 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						
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	97,14	38,85
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» ⁵⁰						
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,	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

⁵⁰ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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.)						
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	97,14	48,57
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	60	18
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 шриф-	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	0	0

том 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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	90	27
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	94,28	37,71
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 помо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	95,71	19,14

щью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ 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	95,71	28,71
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	95,71	19,14
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	97,14	48,57

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

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуются улучшение материально-технической базы;
- 4) Рекомендуются ремонт здания;
- 5) Рекомендуются оборудовать столовую или буфет;
- 6) Рекомендуются ремонт фасада здания и крыльца;

- 7) Рекомендуется провести обустройство территории возле здания в национальном стиле;
- 8) Рекомендуется как можно больше проводить национальных праздников;
- 9) Рекомендуется установить батуты для детей;
- 10) Рекомендуется осуществлять дистанционное обучение по языкам;
- 11) Рекомендуется оборудовать свой кинотеатр;
- 12) Рекомендуется установить рекламный щит для афиш;
- 13) Рекомендуется увеличить помещение гардероба;
- 14) Рекомендуется ввести новые формы досуга.

46) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 20 респондентов посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения отсутствует.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 379,35баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»

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	50	15
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	0	0

<p>выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;</p> <p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>						
<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>95,72</p>	<p>38,29</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»⁵¹</p>						
<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p> <p>-наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>- доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- санитарное состояние помещений организаций;</p>	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>50 %</p>	<p>50 баллов</p>	<p>100</p>	<p>50</p>

⁵¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

-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 получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	95,65	47,83
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	40	12
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	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	0	0

(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						
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	84,29	25,29
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	98,55	39,42
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/ предложение)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	82,61	16,52

ний, 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	92,86	27,86
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	92,86	18,57
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	97,14	48,57

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

Создать официальный сайт учреждения.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Оборудовать тренажерный зал;
- 2) Проводить большее количество концертов, развлекательных мероприятий;
- 3) Обновить и разнообразить репертуар коллективов;
- 4) Приобрести новое оборудование для занятий теннисом;
- 5) Приобрести новые костюмы;
- 6) Произвести ремонтные работы в помещениях;
- 7) Организовывать большее количество кружков как для детей, так и для взрослых: рукоделие, лепка, рисование и т.д.;

- 8) Расширить штат специалистов;
- 9) Обновить материальную-техническую базу;
- 10) Создать сайт учреждения либо группу в социальной сети «ВКонтакте», где будет размещена вся актуальная информация о деятельности учреждения;
- 11) Оборудовать бассейн на территории учреждения;
- 12) Не прерывать деятельность по организации досуга населения в летний период.

47) Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю. Кирилина» (с. Алак куртти)

Всего в учреждении опрошено 50 респондентов посредством личного анкетирования и 21 респондент посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения отсутствует.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 393,4балла. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю. Кирилина» (с. Алак куртти)

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	50	15
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;	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	0	0

<ul style="list-style-type: none"> - 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 						
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	88,75	35,5
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»⁵²						
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: <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- 	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	80	40

⁵² В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

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 получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	69,23	34,62
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	40	12
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	0	0

<p>ния инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	73,08	21,92
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	96,3	38,52
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 обра-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

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	74,07	22,22
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации.	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	88,89	17,79
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	88,89	44,45

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

В ходе визуального наблюдения была выявлена необходимость в новом отдельно стоящем здании, в котором будут размещаться зрительный зал, сцена, а также дополнительные помещения для ведения клубной деятельности. Также рекомендовано создать официальный сайт учреждения.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Расширить площадь учреждения; построить новое отдельно стоящее современное здание;
- 2) Оборудовать кинозал, а также комфортный концертный зал для проведения концертов, цирковых представлений и т.д.;
- 3) Создать кружки для детей и разных возрастов;

4) Чаще проводить мероприятия, разнообразить развлекательные программы.

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, получили следующие:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)
- Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю. Кирилина» (с. Алакургти)
- Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Октябрь» (г.п. Заполярный)
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»
- Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение Териберский Дом культуры
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)
- Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Металлург»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинский городской Дом культуры»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ловозерский районный национальный культурный центр»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный.

Также в некоторых учреждениях отсутствует официальный сайт организации, что напрямую повлияло на количество рейтинговых баллов:

- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный
- 3) Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение Териберский Дом культуры
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск
- 5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)
- 6) Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю.Кирилина» (с. Алакуртти)
- 7) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)
- 8) Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»
- 9) Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный центр» (г.п. Ревда)
- 10) Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»
- 11) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)
- 12) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»
- 13) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры».

Общий итоговый рейтинг учреждений культуры выглядит следующим образом (рис. 1, 2, 3).

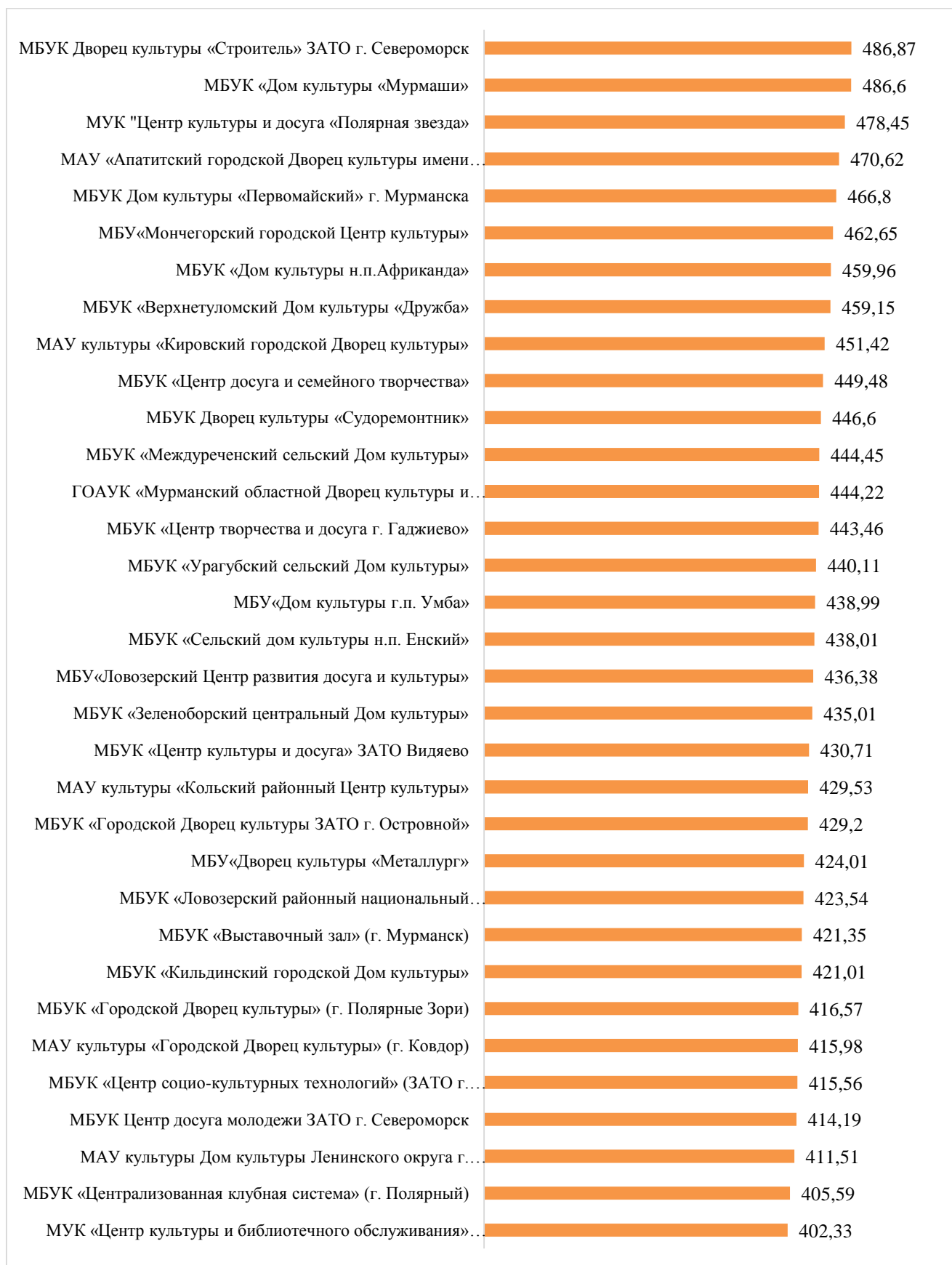


Рис.1. Общий рейтинг учреждений культуры с высокими баллами, балл

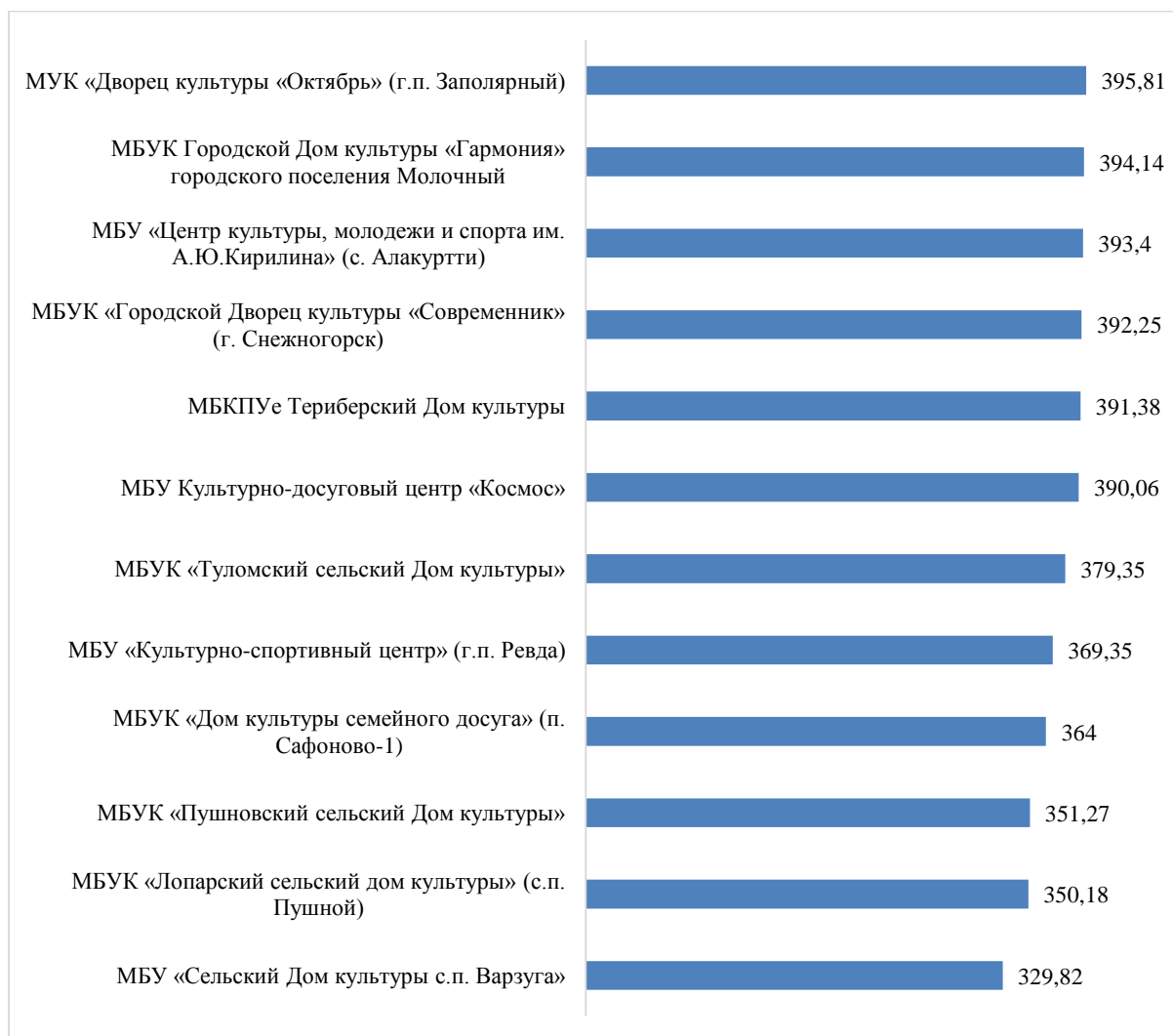


Рис.2. Общий рейтинг учреждений культуры со средними баллами, балл



Рис.3. Общий рейтинг учреждений культуры с низкими баллами, балл

Таким образом, можно говорить, что лучшие значения среди учреждений культуры зафиксированы у следующих организаций:

- 1) МБУК Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск
- 2) МБУК «Дом культуры «Мурмаши»

- 3) МУК "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»
- 4) МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»
- 5) МБУК Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска
- 6) МБУ «Мончегорский городской Центр культуры»
- 7) МБУК «Дом культуры н.п.Африканда»
- 8) МБУК «Верхнестуломский Дом культуры «Дружба»
- 9) МАУК «Кировский городской Дворец культуры»
- 10) МБУК «Центр досуга и семейного творчества»
- 11) МБУК Дворец культуры «Судоремонтник»
- 12) МБУК «Междуреченский сельский Дом культуры»
- 13) ГОАУК «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»
- 14) МБУК «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»
- 15) МБУК «Урагубский сельский Дом культуры»
- 16) МБУ «Дом культуры г.п. Умба»
- 17) МБУК «Сельский дом культуры н.п. Енский»
- 18) МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»
- 19) МБУК «Зеленоборский центральный Дом культуры»
- 20) МБУК «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево
- 21) МАУ культуры «Кольский районный Центр культуры»
- 22) МБУК «Городской Дворец культуры ЗАТО г. Островной»
- 23) МБУ «Дворец культуры «Металлург»
- 24) МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр»
- 25) МБУК «Выставочный зал» (г. Мурманск)
- 26) МБУК «Кильдинский городской Дом культуры»
- 27) МБУК «Городской Дворец культуры» (г. Полярные Зори)
- 28) МАУ культуры «Городской Дворец культуры» (г. Ковдор)

29) МБУК «Центр социо-культурных технологий» (ЗАО г. Североморск)

30) МБУК Центр досуга молодежи ЗАО г. Североморск

31) МАУ культуры Дом культуры Ленинского округа г. Мурманска

32) МБУК «Централизованная клубная система» (г. Полярный)

33) МУК «Центр культуры и библиотечного обслуживания» ЗАО Заозерск.

Средние показатели отмечаются у следующих учреждений:

1) МУК «Дворец культуры «Октябрь» (г.п. Заполярный)

2) МБУК Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный

3) МБУ «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю. Кирилина» (с. Алакуртти)

4) МБУК «Городской Дворец культуры «Современник» (г. Снежногорск)

5) МБКПУ Териберский Дом культуры

6) МБУКультурно-досуговый центр «Космос»

7) МБУК «Туломский сельский Дом культуры»

8) МБУ«Культурно-спортивный центр» (г.п. Ревда)

9) МБУК «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафоново-1)

10) МБУК «Пушновский сельский Дом культуры»

11) МБУК «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)

12) МБУ«Сельский Дом культуры с.п. Варзуга».

Наиболее низкие значения получили данные организации культуры:

1) МБУК «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)

2) МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района».

Рассмотрим также рейтинги учреждений в разрезе отдельных критериев оценки⁵³. Так, наибольшие баллы по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» отмечаются в следующих организациях:

- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»
- 3) Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»
- 4) Муниципальное автономное учреждение «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»
- 5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево
- 6) Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Металлург»
- 7) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»
- 8) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска
- 9) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»
- 10) Муниципальное бюджетное учреждение «Мончегорский городской Центр культуры»
- 11) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»

⁵³Сравнительный анализ по отдельным показателям по сферам представлен в Приложении 4.

12) Муниципальное автономное учреждение культуры «Кировский городской Дворец культуры»

13) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»

14) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры ЗАТО г. Островной»

15) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Полярные Зори).

Наименьшие баллы по критерию получили следующие организации:

1) Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный центр» (г.п. Ревда)

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»

3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)

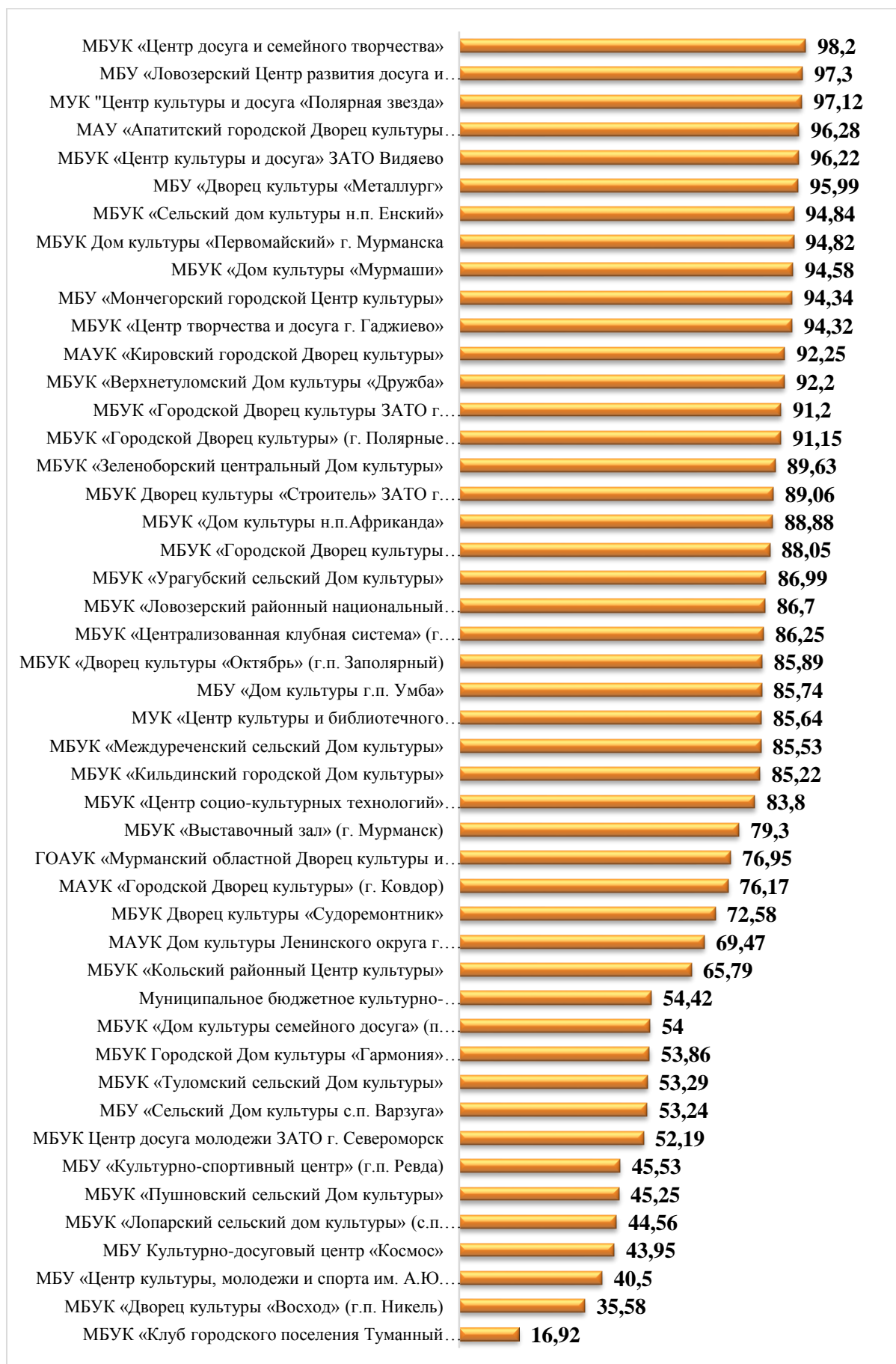
4) Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»

5) Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю. Кирилина» (с. Алакургти)

6) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)

7) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района». Рис.4.

Рис.4. Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»



Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» включает в себя 3 показателя⁵⁴:

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».

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 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).

⁵⁴ Все учреждения получили по показателям высокие баллы, поэтому здесь и далее приводятся только наивысшие и наиболее низкие значения, без указания средних (по факту средних значений нет ни у одной организации)

Максимально возможные значения по критерию 1.1.(соответствие информации о деятельности организации) получили:

- 1) Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания» ЗАТО Заозерск
- 2) Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Ковдор)
- 3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»
- 4) Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»
- 5) Муниципальное автономное учреждение «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.
- 6) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево
- 7) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)
- 8) Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»
- 9) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Судоремонтник»
- 10) Муниципальное бюджетное учреждение «Мончегорский городской Центр культуры»
- 11) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска
- 12) Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Металлург»

13) Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»

14) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Полярные Зори)

15) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск

16) Муниципальное автономное учреждение культуры «Кольский районный Центр культуры»

17) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»

18) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»

19) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»

20) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» (г. Полярный)

21) Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры Ленинского округа г. Мурманска

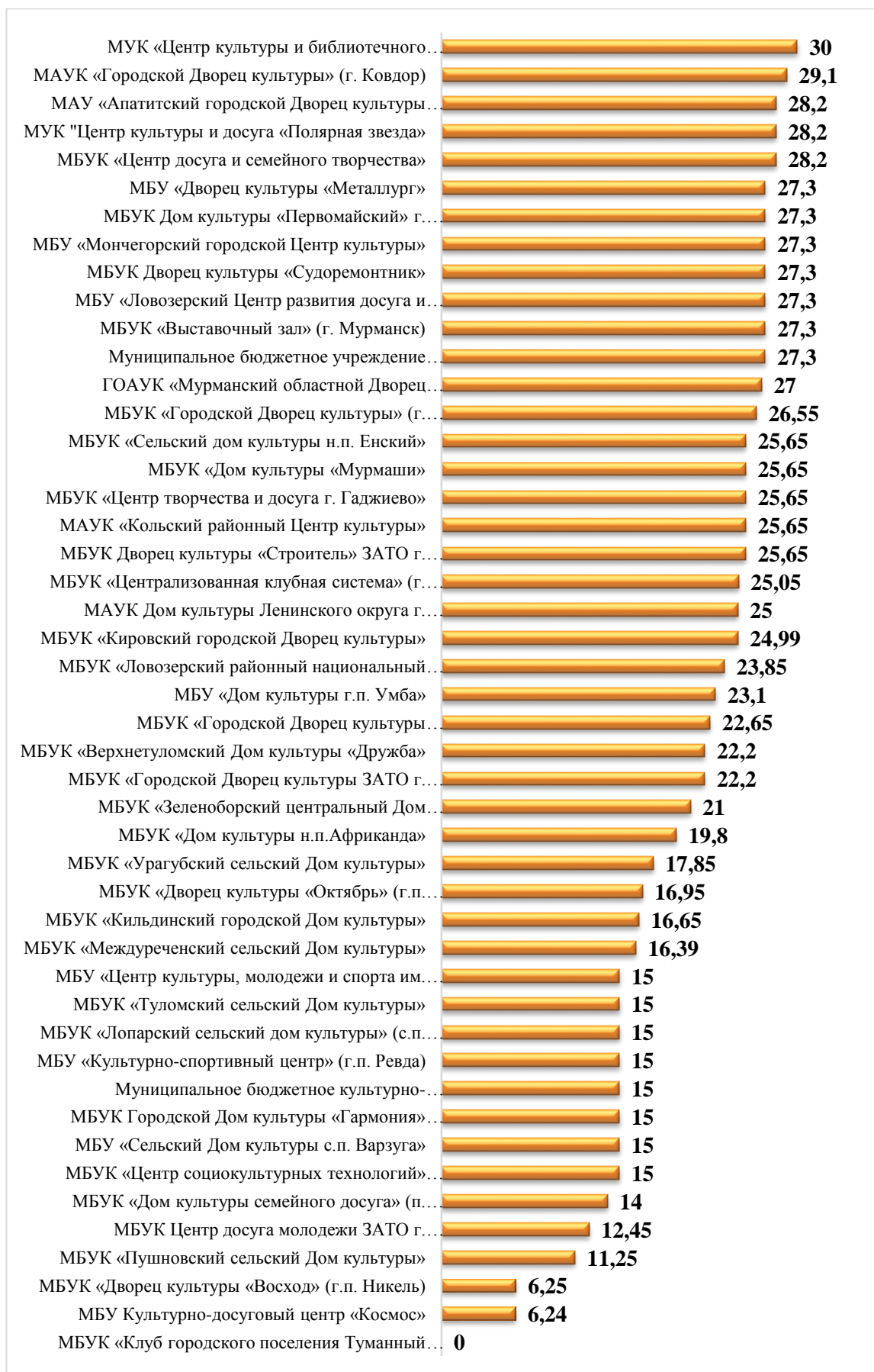
Наименьшие рейтинговые баллы по данному показателю получили следующие организации:

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)

2) Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»

3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района» (Рис.5.)

Рис.5. Итоговые баллы по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах»



По показателю 1.2 (Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) высшие баллы получили:

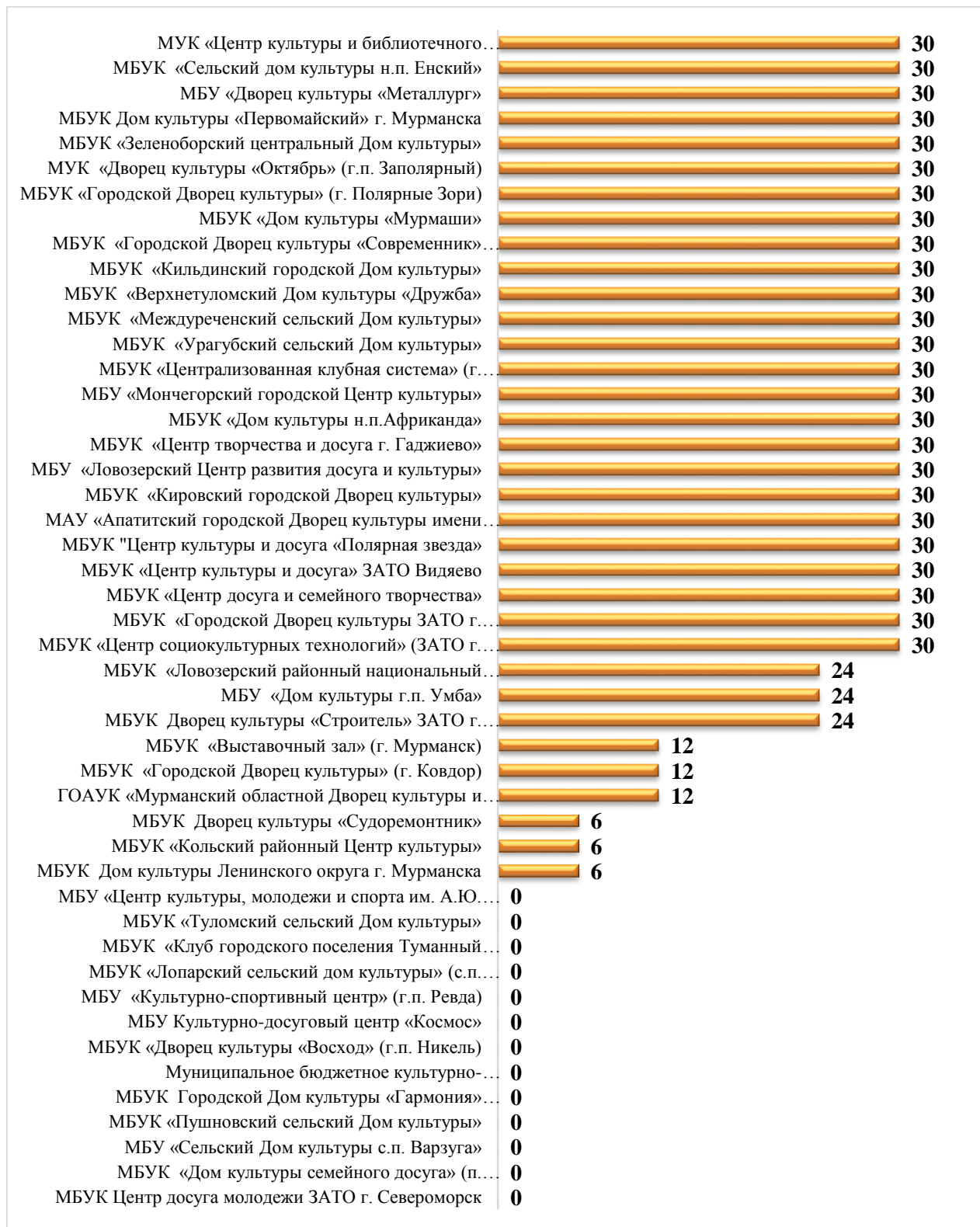
- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр социокультурных технологий» (ЗАО г. Североморск)
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры ЗАО г. Островной»
- 3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАО Видяево
- 5) Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»
- 6) Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Муниципальное автономное учреждение «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.
- 7) Муниципальное автономное учреждение культуры «Кировский городской Дворец культуры»
- 8) Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»
- 9) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»
- 10) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»
- 11) Муниципальное бюджетное учреждение «Мончегорский городской Центр культуры»
- 12) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» (г. Полярный)

- 13) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Урагубский сельский Дом культуры»
- 14) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Междуреченский сельский Дом культуры»
- 15) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»
- 16) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинский городской Дом культуры»
- 17) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры «Современник» (г. Снежногорск)
- 18) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»
- 19) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Полярные Зори)
- 20) Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Октябрь» (г.п. Заполярный)
- 21) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленоборский центральный Дом культуры»
- 22) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска
- 23) Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Металлург»
- 24) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»
- 25) Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания» ЗАТО Заозерск

Нулевые результаты оказались у следующих учреждений:

- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)
- 3) Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»
- 5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный
- 6) Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение Териберский Дом культуры
- 7) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)
- 8) Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»
- 9) Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный центр» (г.п. Ревда)
- 10) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)
- 11) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»
- 12) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»
- 13) Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю. Кирилина» (с. Алакуртти) (рис.6.)

Рис.6. Итоговые баллы по показателю «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»



Наиболее высокие рейтинговые баллы по показателю 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») получили 38 учреждений:

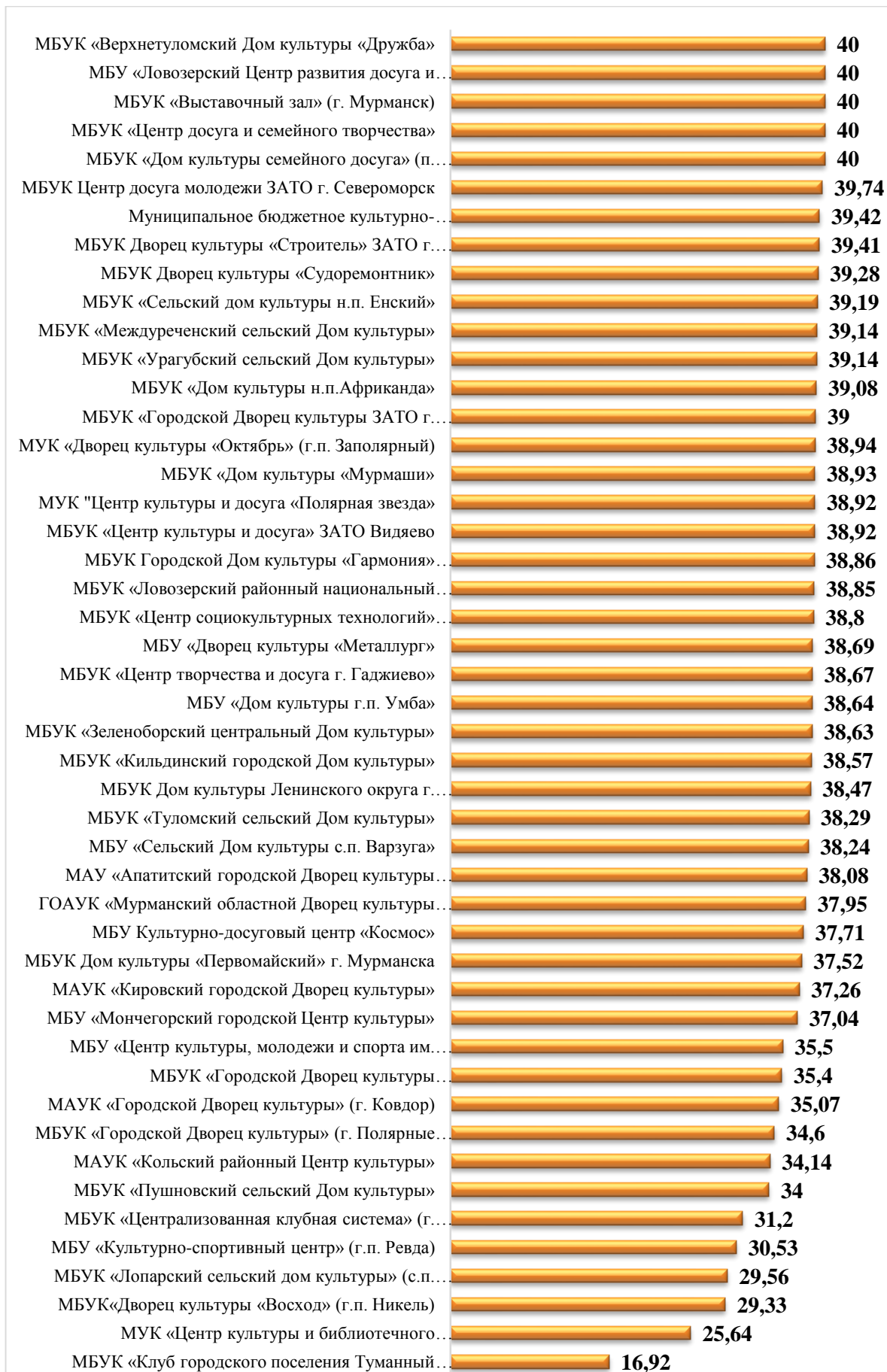
- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»
- 3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»
- 5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»
- 6) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск
- 7) Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение Териберский Дом культуры
- 8) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск
- 9) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Судоремонтник»
- 10) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»
- 11) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Урагубский сельский Дом культуры»

- 12) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Междуреченский сельский Дом культуры»
- 13) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»
- 14) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры ЗАТО г. Островной»
- 15) Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Октябрь» (г.п. Заполярный)
- 16) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»
- 17) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево
- 18) Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»
- 19) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный
- 20) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ловозерский районный национальный культурный центр»
- 21) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр социокультурных технологий» (ЗАТО г. Североморск)
- 22) Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Металлург»
- 23) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»
- 24) Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры г.п. Умба»
- 25) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленоборский центральный Дом культуры»

- 26) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинский городской Дом культуры»
- 27) Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры Ленинского округа г. Мурманска
- 28) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»
- 29) Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»
- 30) Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Муниципальное автономное учреждение «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.
- 31) Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»
- 32) Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»
- 33) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска
- 34) Муниципальное автономное учреждение культуры «Кировский городской Дворец культуры»
- 35) Муниципальное бюджетное учреждение «Мончегорский городской Центр культуры»
- 36) Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю. Кирилина» (с. Алакуртти)
- 37) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры «Современник» (г. Снежногорск)
- 38) Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Ковдор)

Наименьший балл получил МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района». Рис.7.

Рис.7.Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»



По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» лидерами среди учреждений являются:

- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры ЗАТО г. Островной»
- 3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»
- 5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск
- 6) Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»
- 7) Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение Териберский Дом культуры
- 8) Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»
- 9) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»
- 10) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Судоремонтник»
- 11) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленоборский центральный Дом культуры»
- 12) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»
- 13) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск

- 14) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»
- 15) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»
- 16) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ловозерский районный национальный культурный центр»
- 17) Муниципальное бюджетное учреждение «Мончегорский городской Центр культуры»
- 18) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Междуреченский сельский Дом культуры»
- 19) Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»
- 20) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Урагубский сельский Дом культуры»
- 21) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»
- 22) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный
- 23) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска
- 24) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинский городской Дом культуры»
- 25) Муниципальное автономное учреждение «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»
- 26) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» (г. Полярный)

27) Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры г.п. Умба»

28) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)

29) Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»

30) Муниципальное автономное учреждение культуры «Кольский районный Центр культуры»

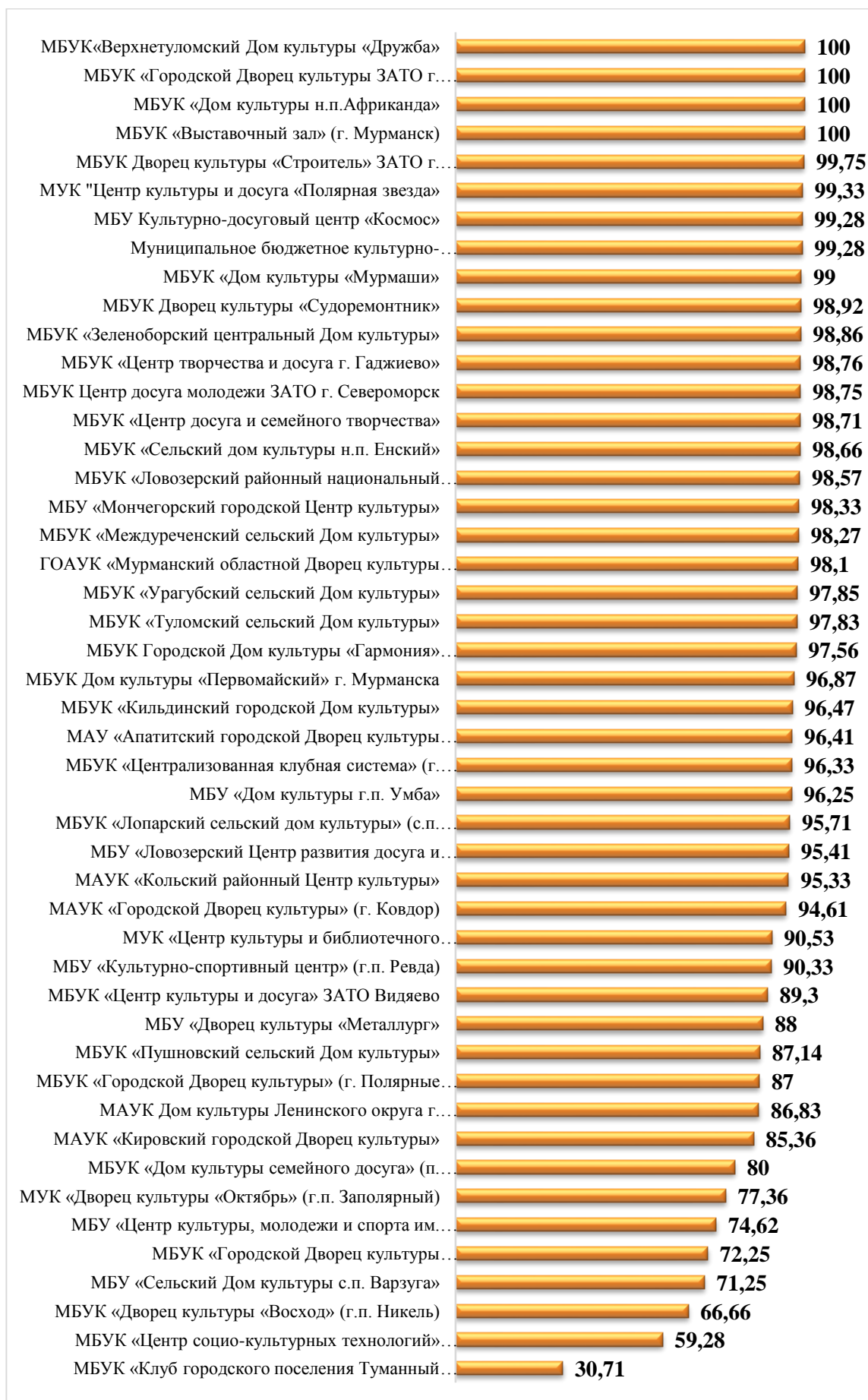
31) Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Ковдор)

32) Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания» ЗАТО Заозерск

33) Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный центр» (г.п. Ревда).

Ниже других баллы по критерию фиксируются в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района».Рис.8.

Рис.8 Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»



Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» содержит в себе три показателя:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальные баллы по показателю 2.1 (Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг) получили:

- 1) Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск
- 3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры ЗАТО г. Островной»
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск
- 5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»
- 6) Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»
- 7) Муниципальное автономное учреждение культуры «Кольский районный Центр культуры»
- 8) Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Ковдор)

- 9) Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры / Муниципальное автономное учреждение «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.
- 10) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)
- 11) Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»
- 12) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»
- 13) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Судоремонтник»
- 14) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»
- 15) Муниципальное бюджетное учреждение «Мончегорский городской Центр культуры»
- 16) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» (г. Полярный)
- 17) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Урагубский сельский Дом культуры»
- 18) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Междуреченский сельский Дом культуры»
- 19) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»
- 20) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный
- 21) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинский городской Дом культуры»

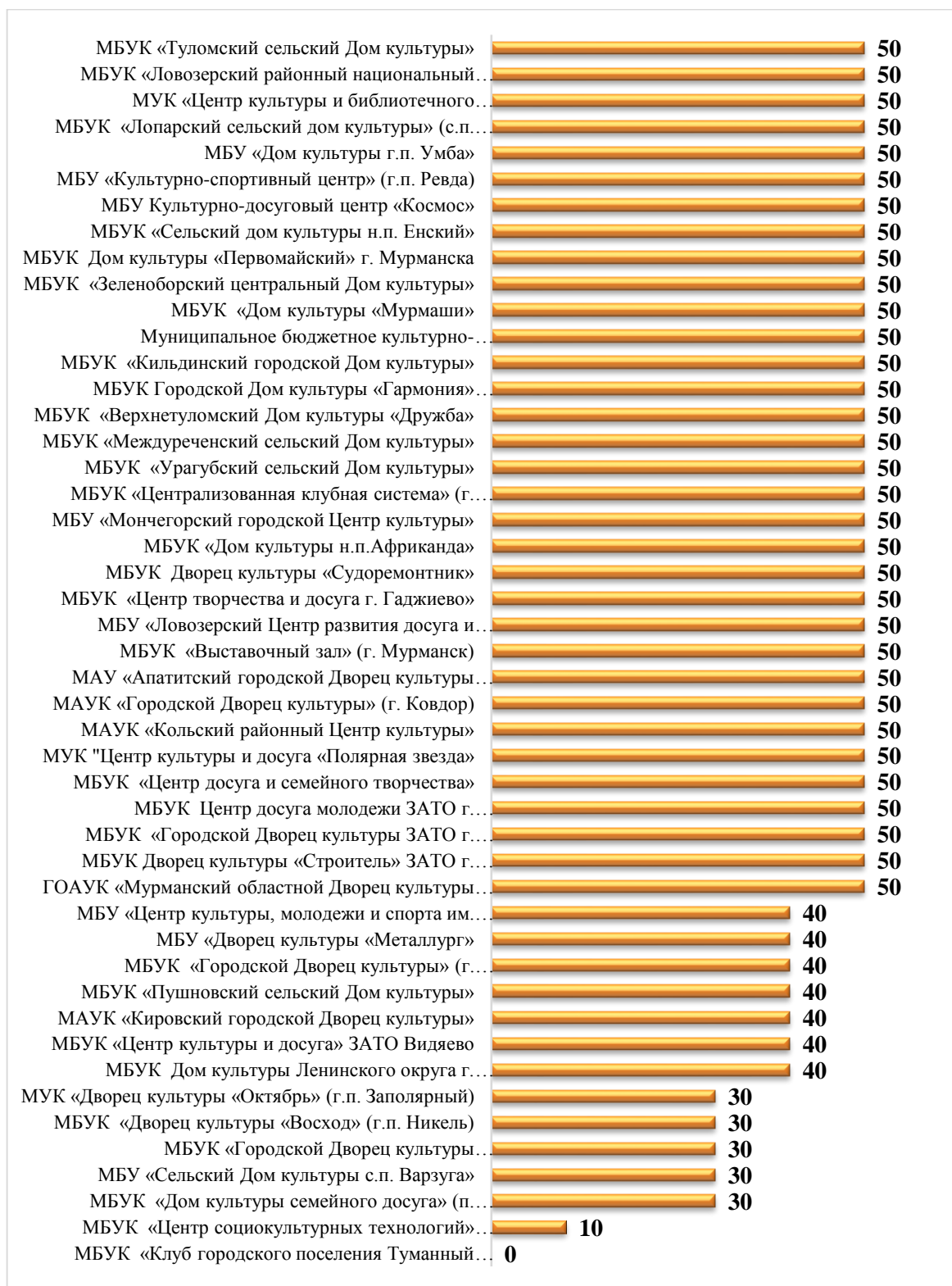
- 22) Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение Териберский Дом культуры
- 23) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»
- 24) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленоборский центральный Дом культуры»
- 25) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска
- 26) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»
- 27) Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»
- 28) Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный центр» (г.п. Ревда)
- 29) Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры г.п. Умба»
- 30) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)
- 31) Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания» ЗАТО Заозерск
- 32) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ловозерский районный национальный культурный центр»
- 33) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»

Минимальные баллы набрали два учреждения:

- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр социокультурных технологий» (ЗАТО г. Североморск)

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района». Рис.9.

Рис.9. Итоговые баллы по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

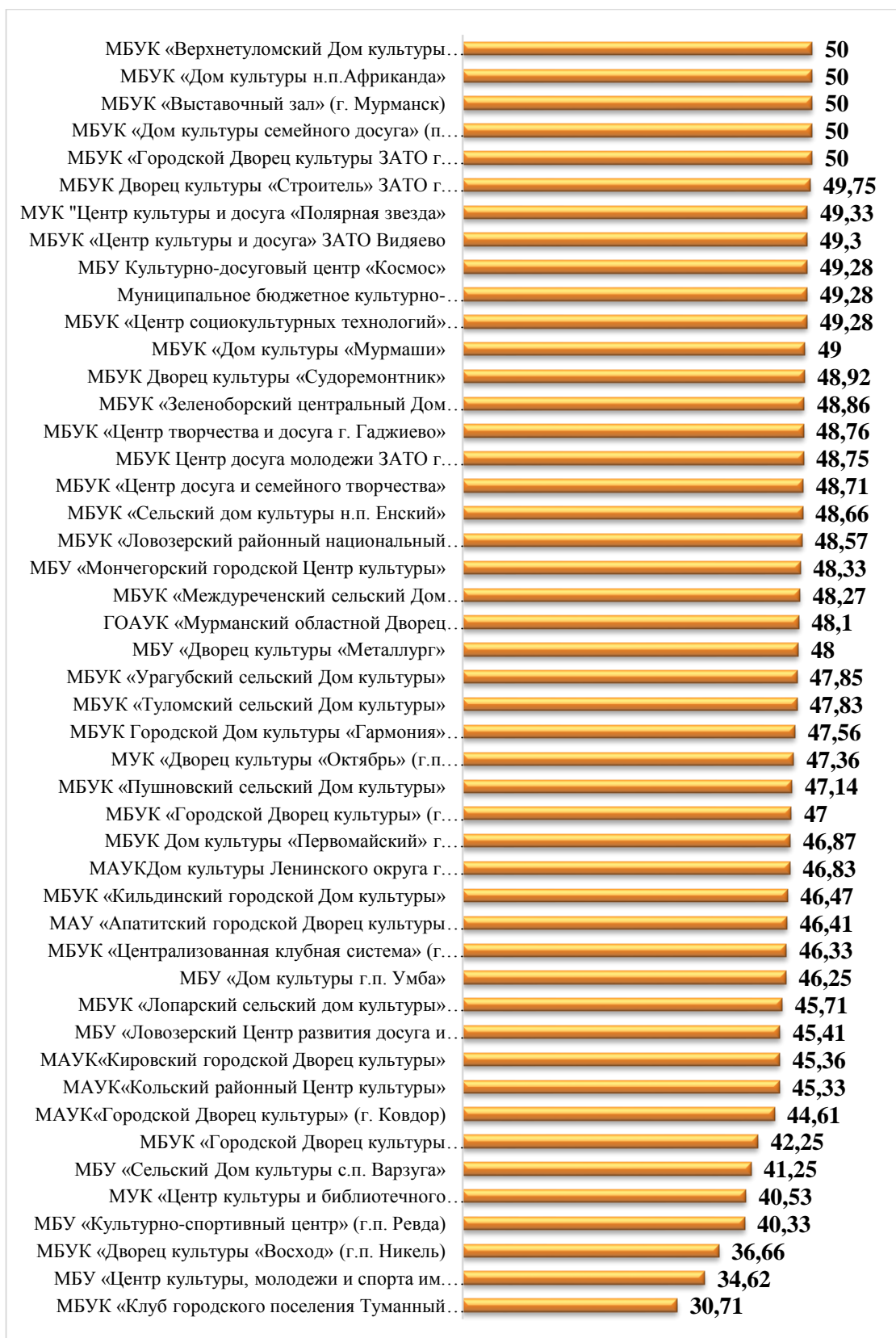


По показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг) максимально возможные баллы оказались у следующих учреждений:

- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры ЗАТО г. Островной»
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)
- 3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»
- 5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»

В целом все учреждения по данному показателю получили высокие либо средние баллы. Наименьшее количество баллов получил МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района». Рис.10.

Рис.10. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»



По критерию «Доступность услуг для инвалидов» максимальный балл показывают:

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши».

Аутсайдерами по данному критерию выступают:

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево

3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ловозерский районный национальный культурный центр»

4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»

5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинский городской Дом культуры»

6) Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Металлург»

7) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)

8) Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение Териберский Дом культуры

9) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»

10) Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Октябрь» (г.п. Заполярный)

11) Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю. Кирилина» (с. Алакуртти)

12) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)

13) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)

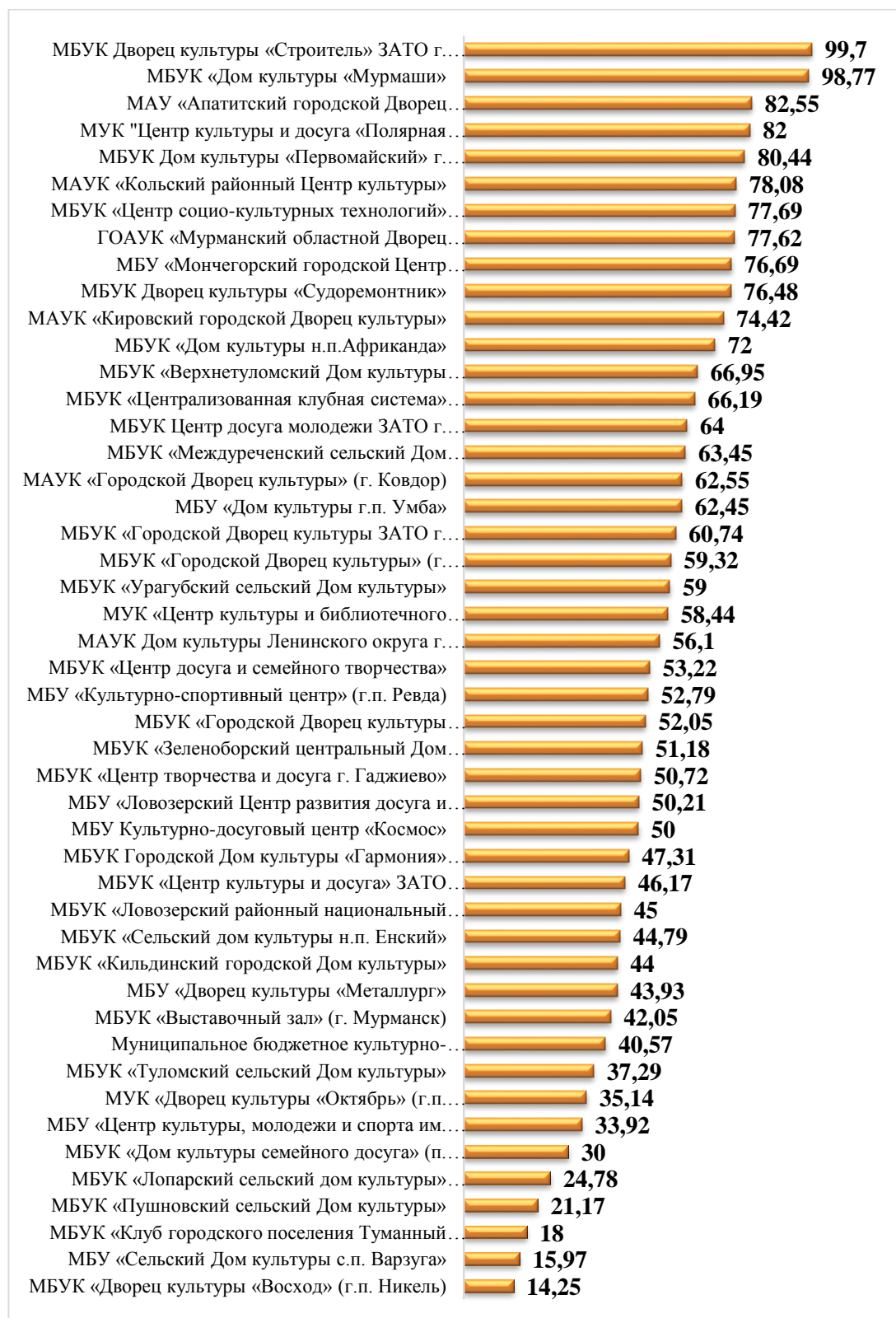
14) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»

15) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»

16) Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»

17) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель).Рис.11.

Рис.11. Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов»



Критерий «Доступность услуг для инвалидов» включал в себя следующие показатели:

3.1 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.

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.

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

По показателю 3.1 (оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) четыре учреждения получили максимально возможные баллы:

1) Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск

3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Урагубский сельский Дом культуры»

4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»

Нулевые баллы оказались у 14 учреждений культуры:

1) Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры Ленинского округа г. Мурманска

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафоново-1)

3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»

4) Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»

5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево

6) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)

7) Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»

8) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»

9) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»

10) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)

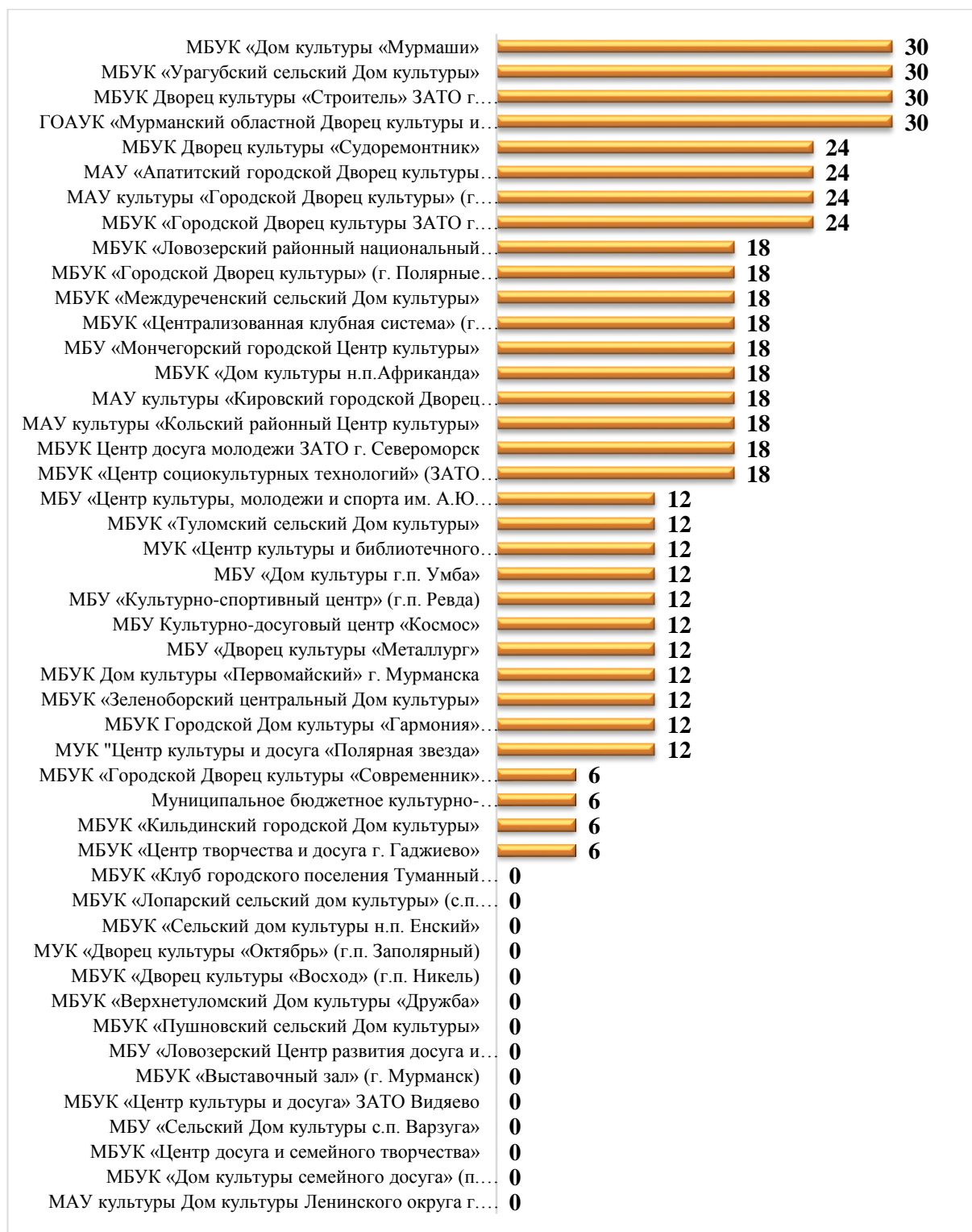
11) Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Октябрь» (г.п. Заполярный)

12) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»

13) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)

14) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района». Рис.12.

Рис.12.Итоговые баллы по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»



По показателю 3.2. (обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) лидерами оказались:

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск

2) Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»

3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»

4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»

5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска

Аутсайдерами по данному показателю стали:

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)

2) Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»

3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»

4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)

5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)

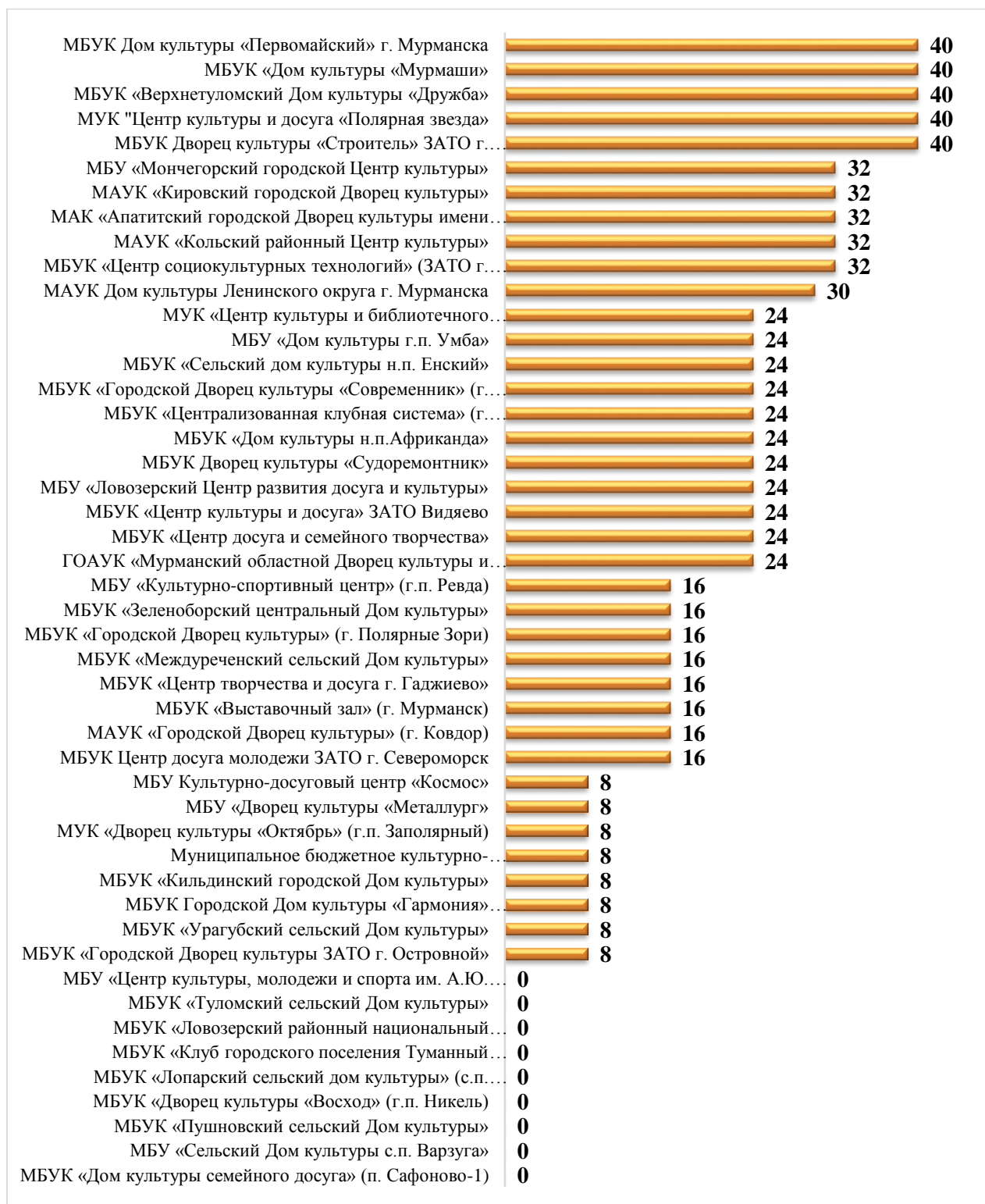
6) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»

7) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ловозерский районный национальный культурный центр»

8) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»

9) Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю. Кирилина» (с. Алакургтти). Рис.13.

Рис.13.Итоговые баллы по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

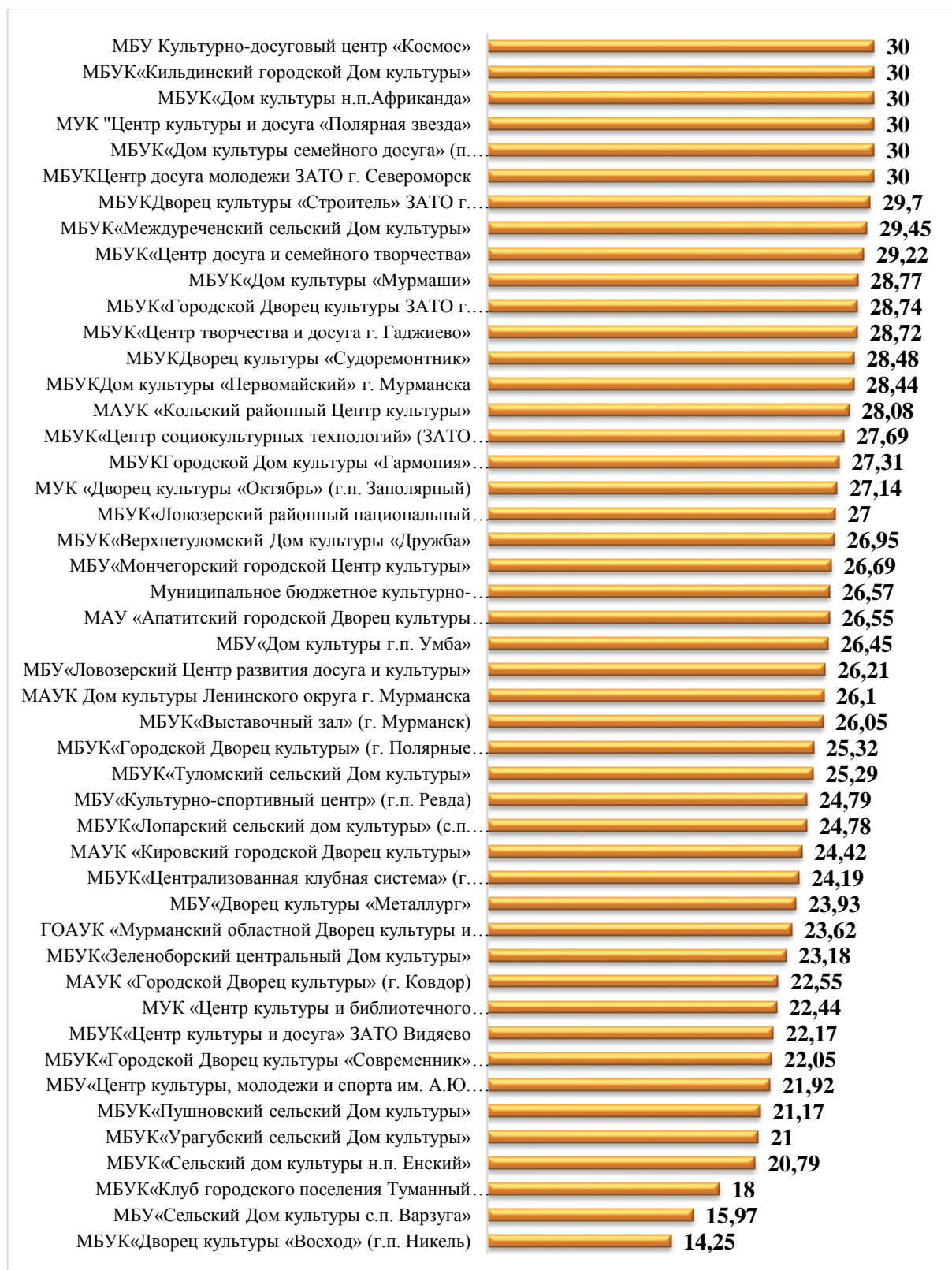


По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)) наибольшее количество баллов набрали шесть учреждений:

- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)
- 3) Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»
- 5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинский городской Дом культуры»
- 6) Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»

Наименьший балл выявлен у МБУК «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель). Рис.14.

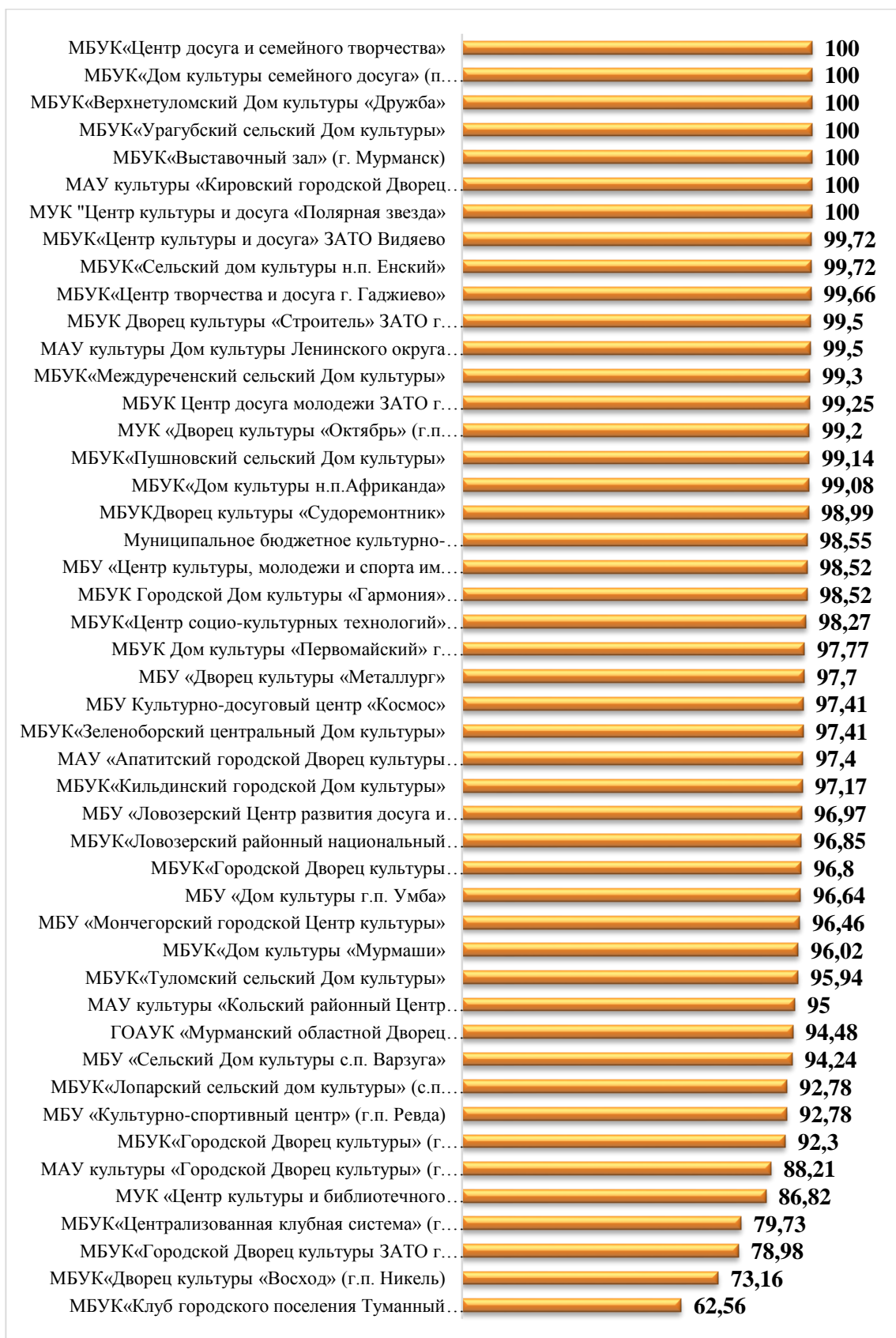
Рис.14.Итоговые баллы по показателю«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»



Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», как правило, набирает высокие либо средние баллы во всех учреждениях. Чуть ниже других баллы по данному показателю

отмечаются в МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района». Рис.15.

Рис.15. Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»



Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» включал в себя следующие показатели:

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).

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).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) 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.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

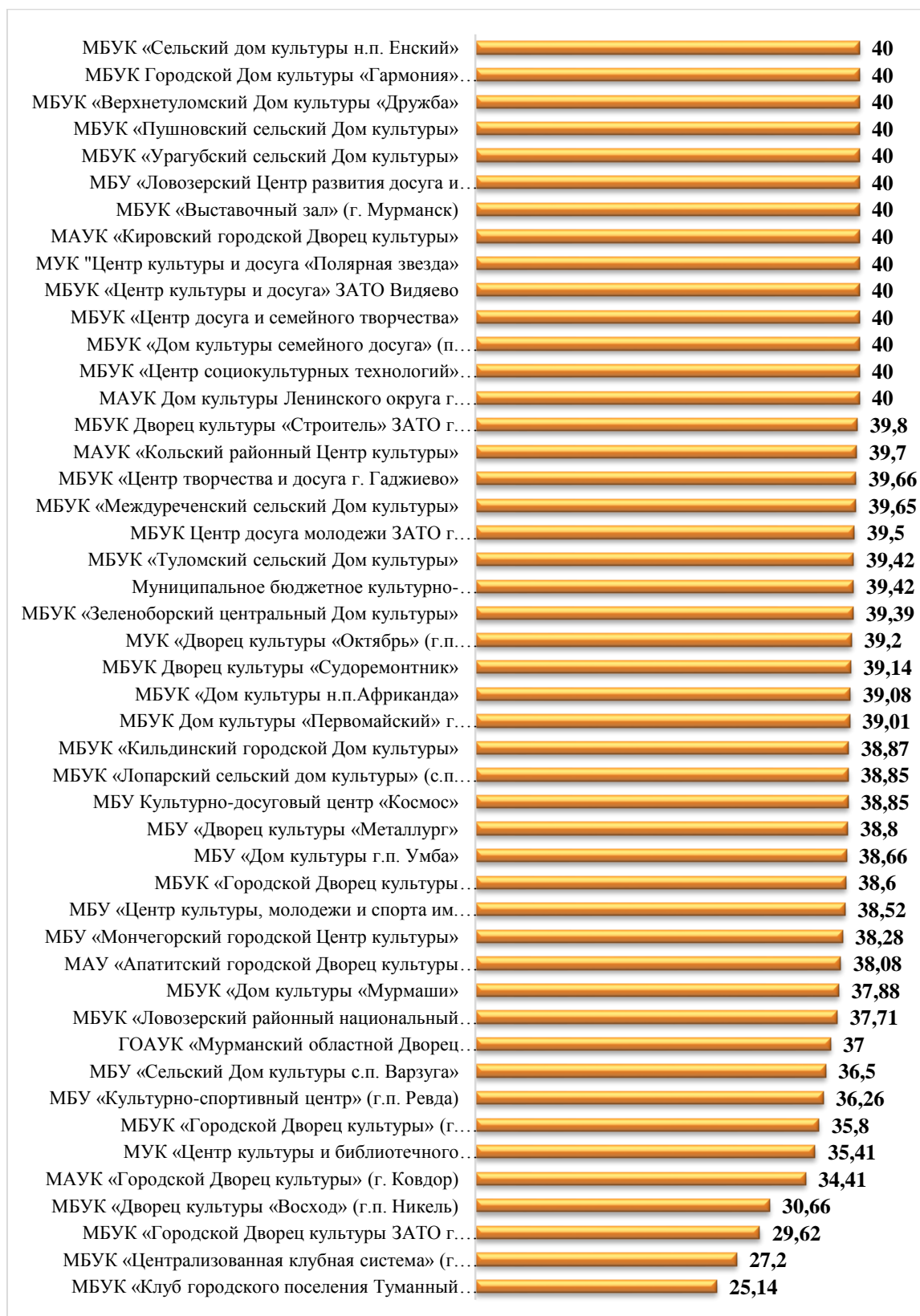
По показателю 4.1. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) все организации, принявшие участие в независимой оценке, получили высокие или средние баллы. Максимально возможные баллы у следующих учреждений:

- 1) Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры Ленинского округа г. Мурманска
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр социокультурных технологий» (ЗАО г. Североморск)

- 3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»
- 5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево
- 6) Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»
- 7) Муниципальное автономное учреждение культуры «Кировский городской Дворец культуры»
- 8) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)
- 9) Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»
- 10) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Урагубский сельский Дом культуры»
- 11) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»
- 12) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»
- 13) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный
- 14) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»

Наименьшее количество баллов у МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района». Рис.16.

Рис.16.Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги»



По показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию) также все учреждения набрали высокие либо средние баллы. Наивысшие рейтинговые баллы практически у половины учреждений:

- 1) Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры Ленинского округа г. Мурманска
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск
- 3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)
- 5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»
- 6) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево
- 7) Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»
- 8) Муниципальное автономное учреждение культуры «Кировский городской Дворец культуры»
- 9) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)
- 10) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»
- 11) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Судоремонтник»
- 12) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»

13) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Урагубский сельский Дом культуры»

14) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»

15) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»

16) Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Октябрь» (г.п. Заполярный)

17) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»

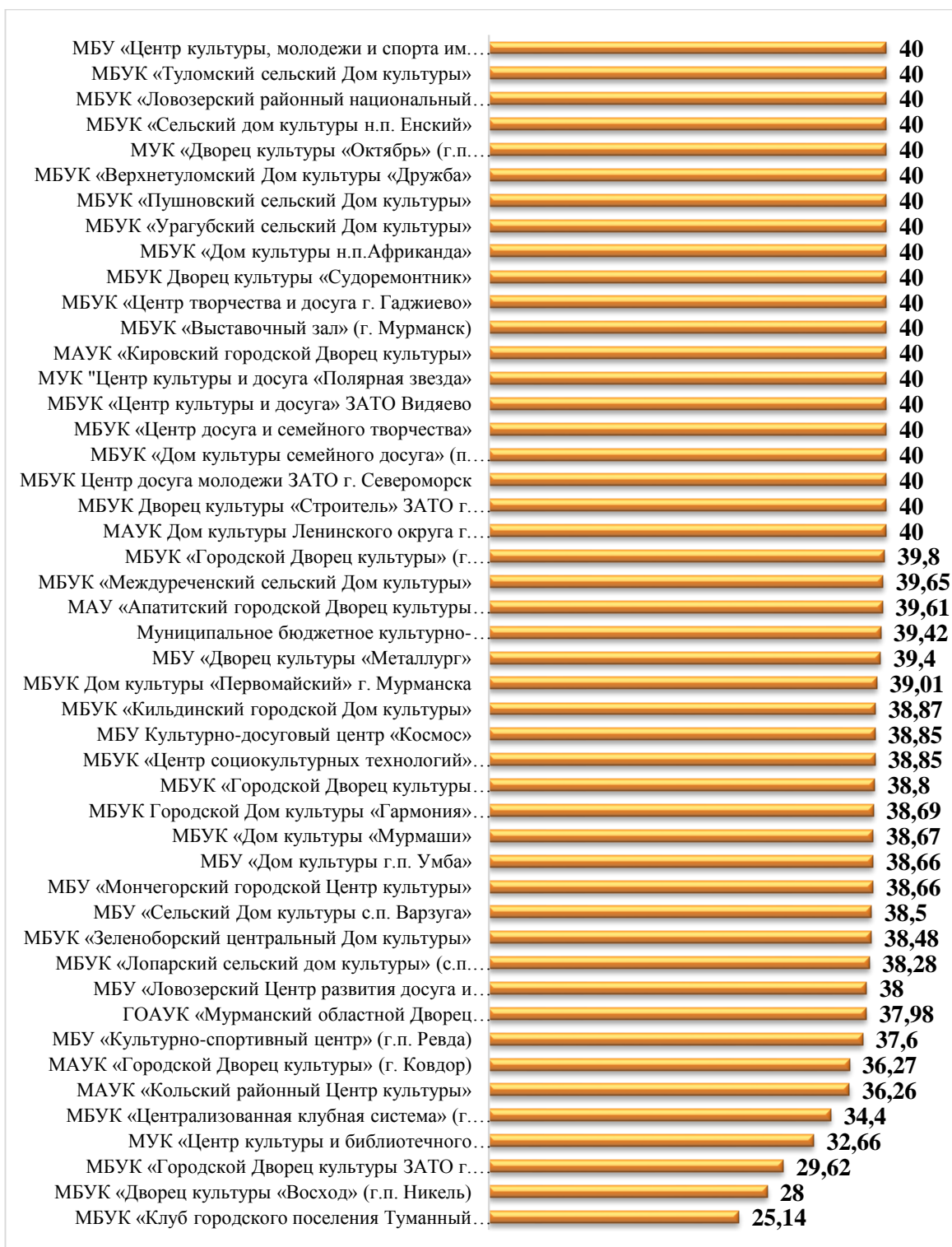
18) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ловозерский районный национальный культурный центр»

19) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»

20) Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю. Кирилина» (с. Алакуртти)

Наименьшая оценка у МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района». Рис.17.

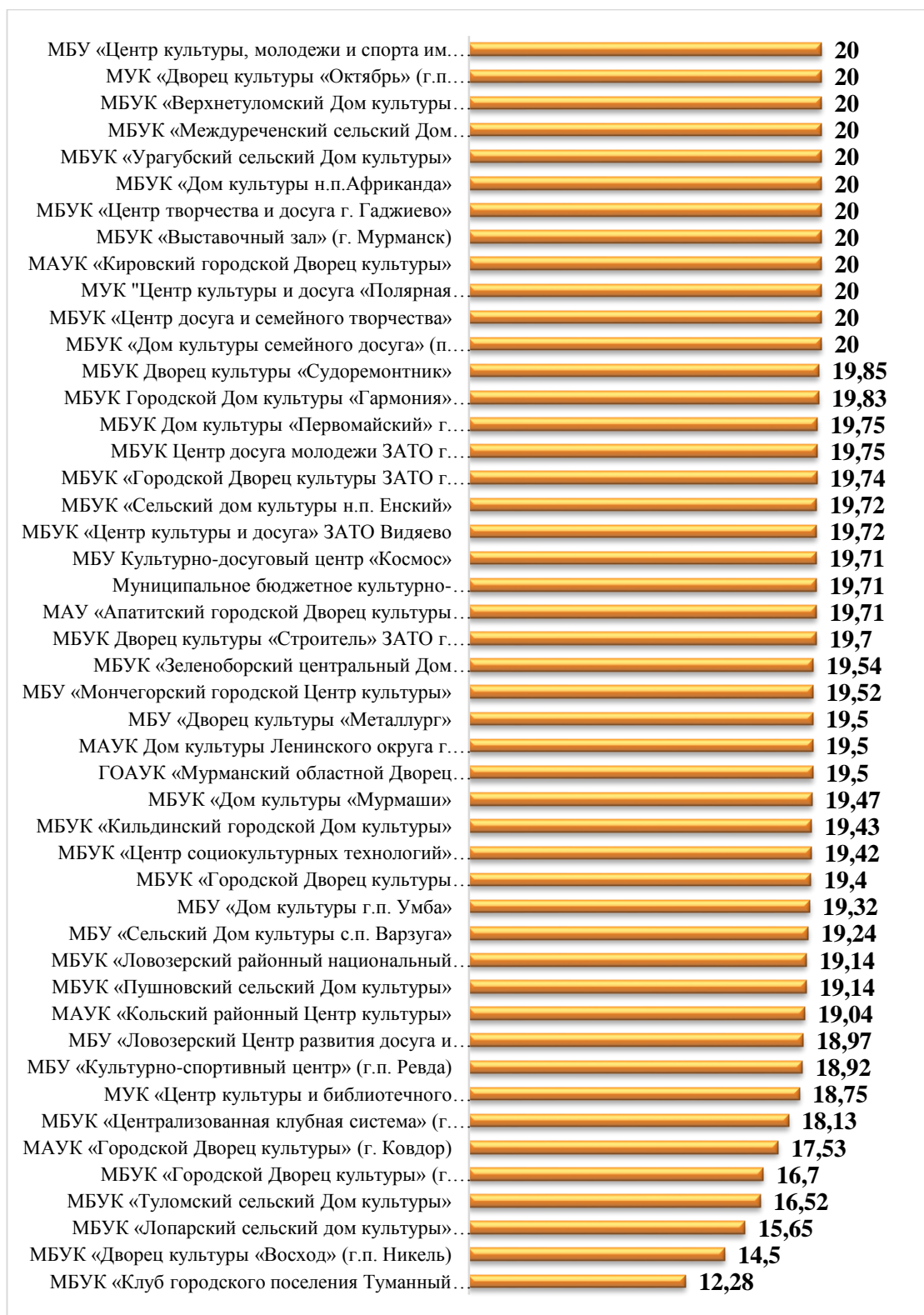
Рис.17.Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»



По показателю 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) практически все

учреждения получили высокие баллы. Средний балл оказался у МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района». Рис.18.

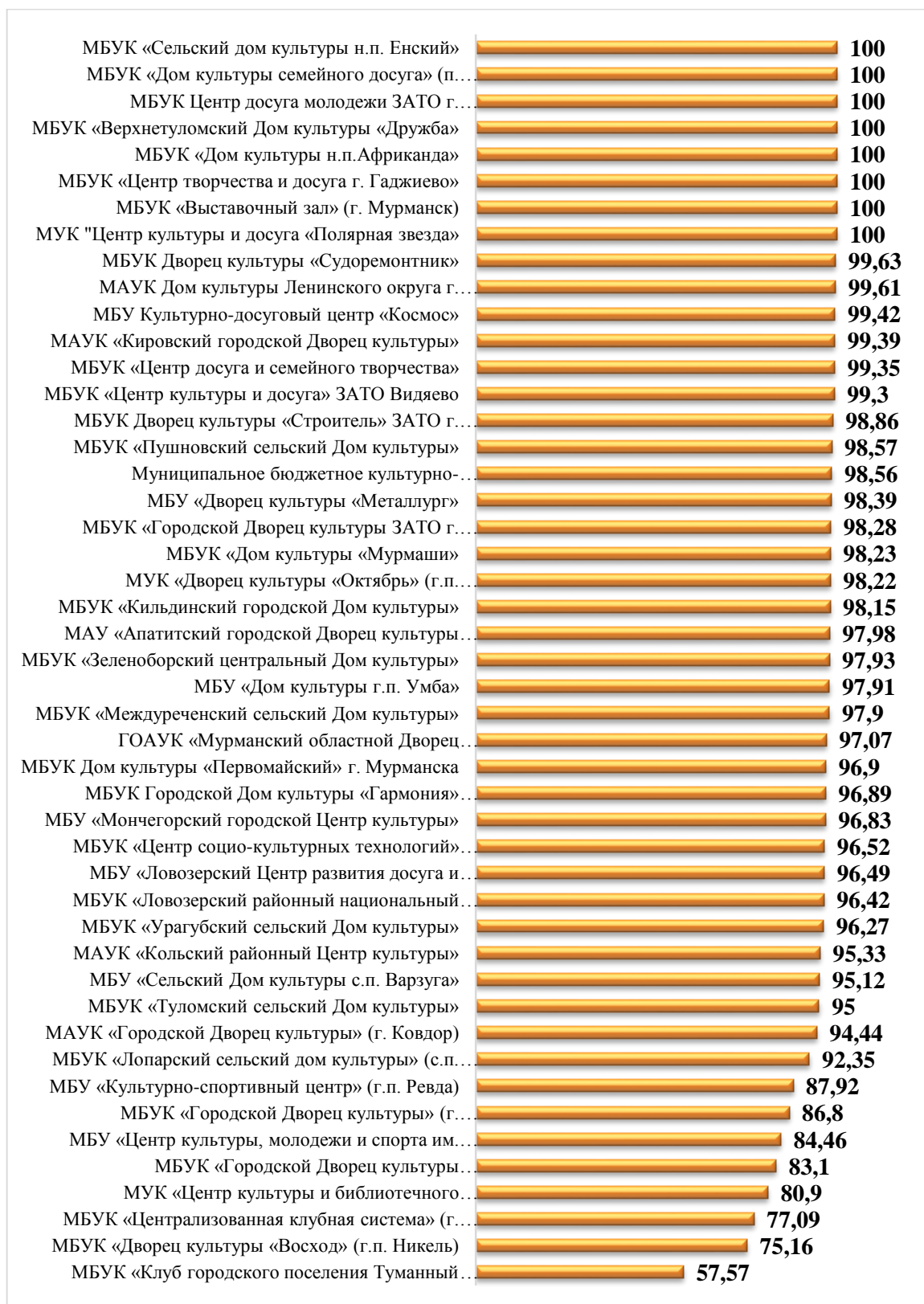
Рис.18.Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»



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

Чуть ниже других баллы по данному показателю отмечаются в МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района». Рис.19.

Рис.19. Рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»



Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из следующих показателей:

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).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимально высокие баллы по показателю 5.1. (Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым) получили:

- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск
- 3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»
- 5) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево
- 6) Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»
- 7) Муниципальное автономное учреждение культуры «Кольский районный Центр культуры»

8) Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /
Муниципальное автономное учреждение «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.

9) Муниципальное автономное учреждение культуры «Кировский городской Дворец культуры»

10) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)

11) Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»

12) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»

13) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»

14) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»

15) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»

16) Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Октябрь» (г.п. Заполярный)

17) Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Металлург»

18) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»

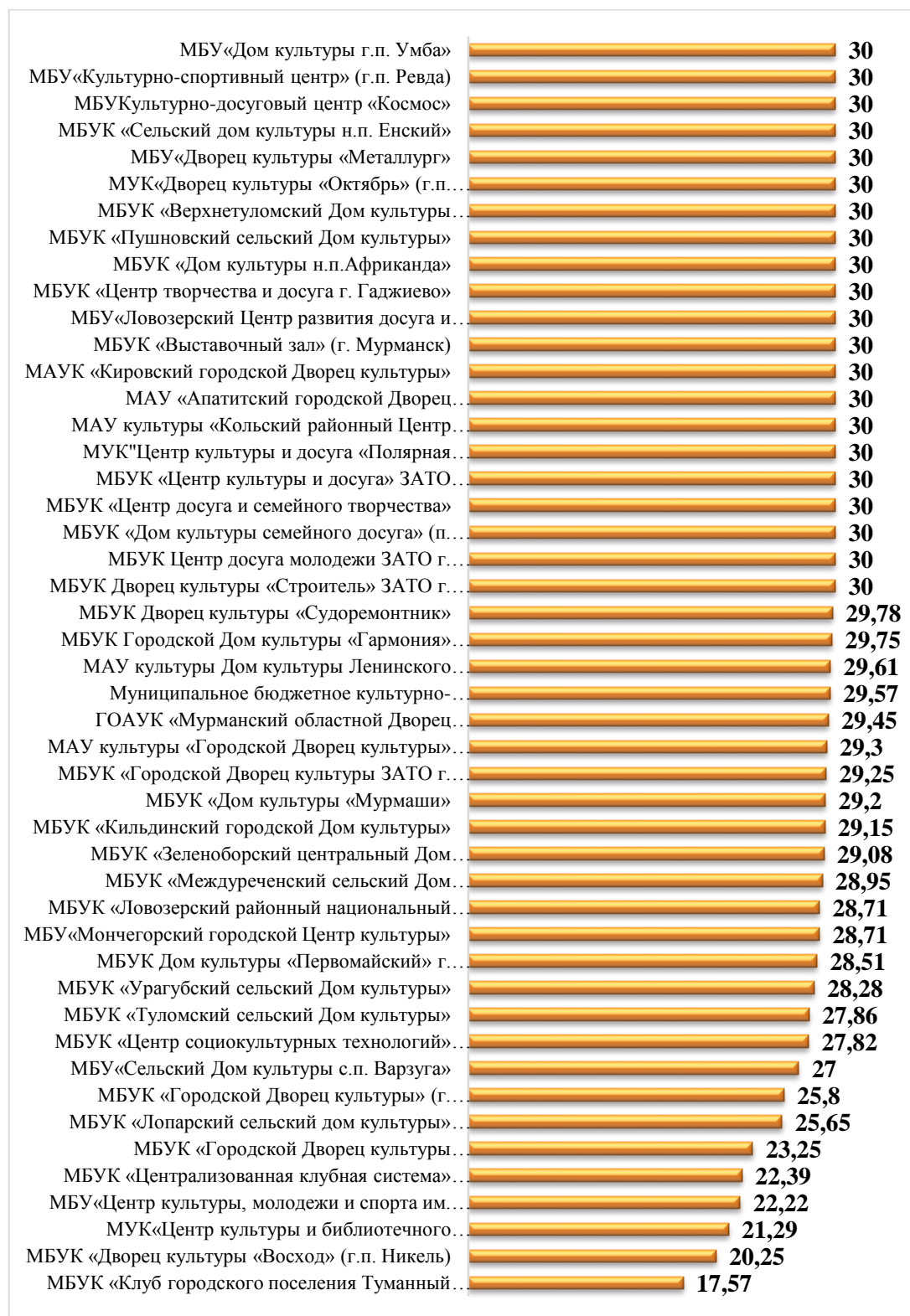
19) Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»

20) Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный центр» (г.п. Ревда)

21) Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры г.п. Умба»

Минимальный балл отмечен у МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района». Рис.20.

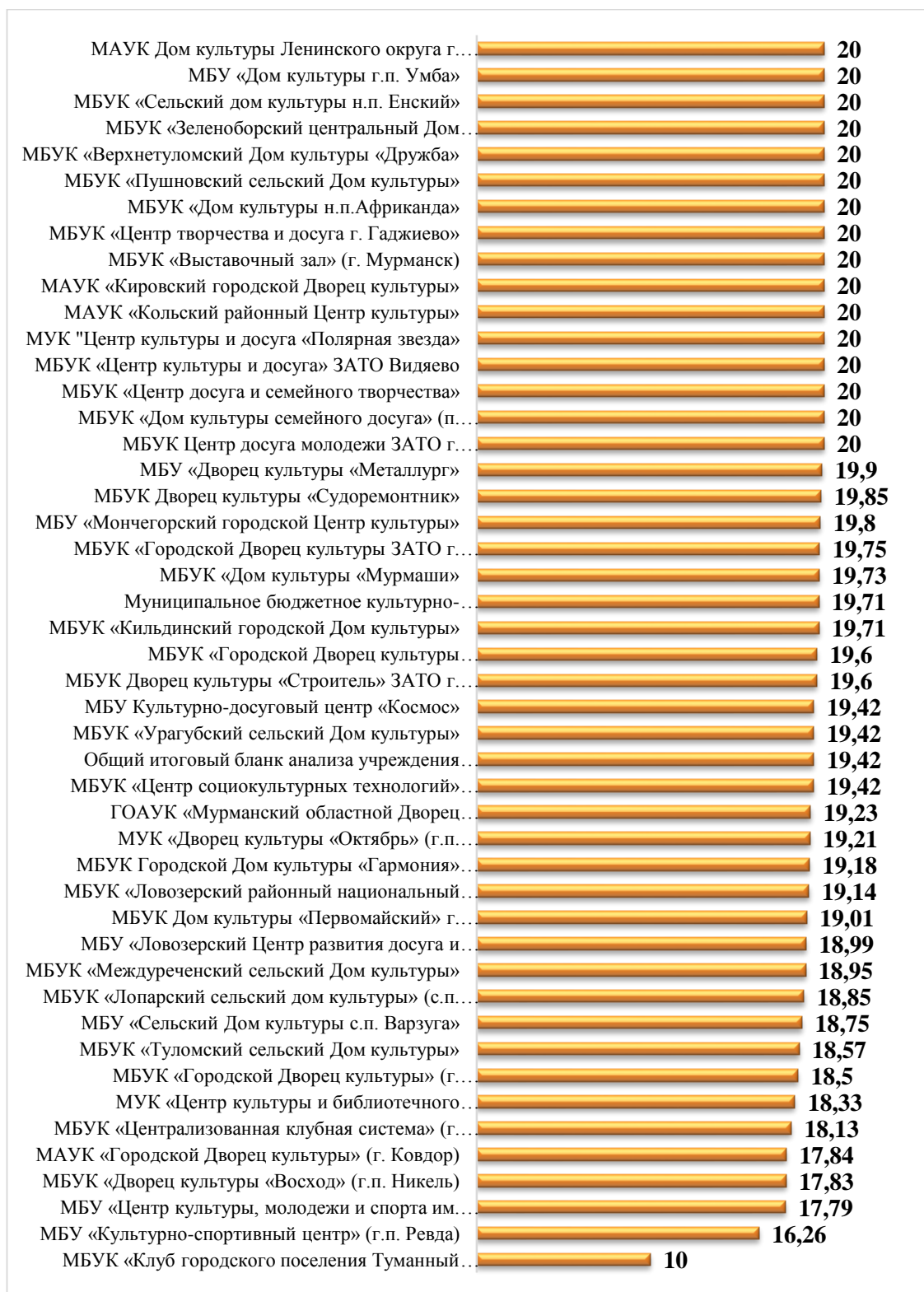
Рис.20.Итоговые баллы по показателю«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»



По показателю 5.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации) практически все учреждения набрали

высокие баллы. Средний бал отмечен у одного учреждения МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района». Рис.21.

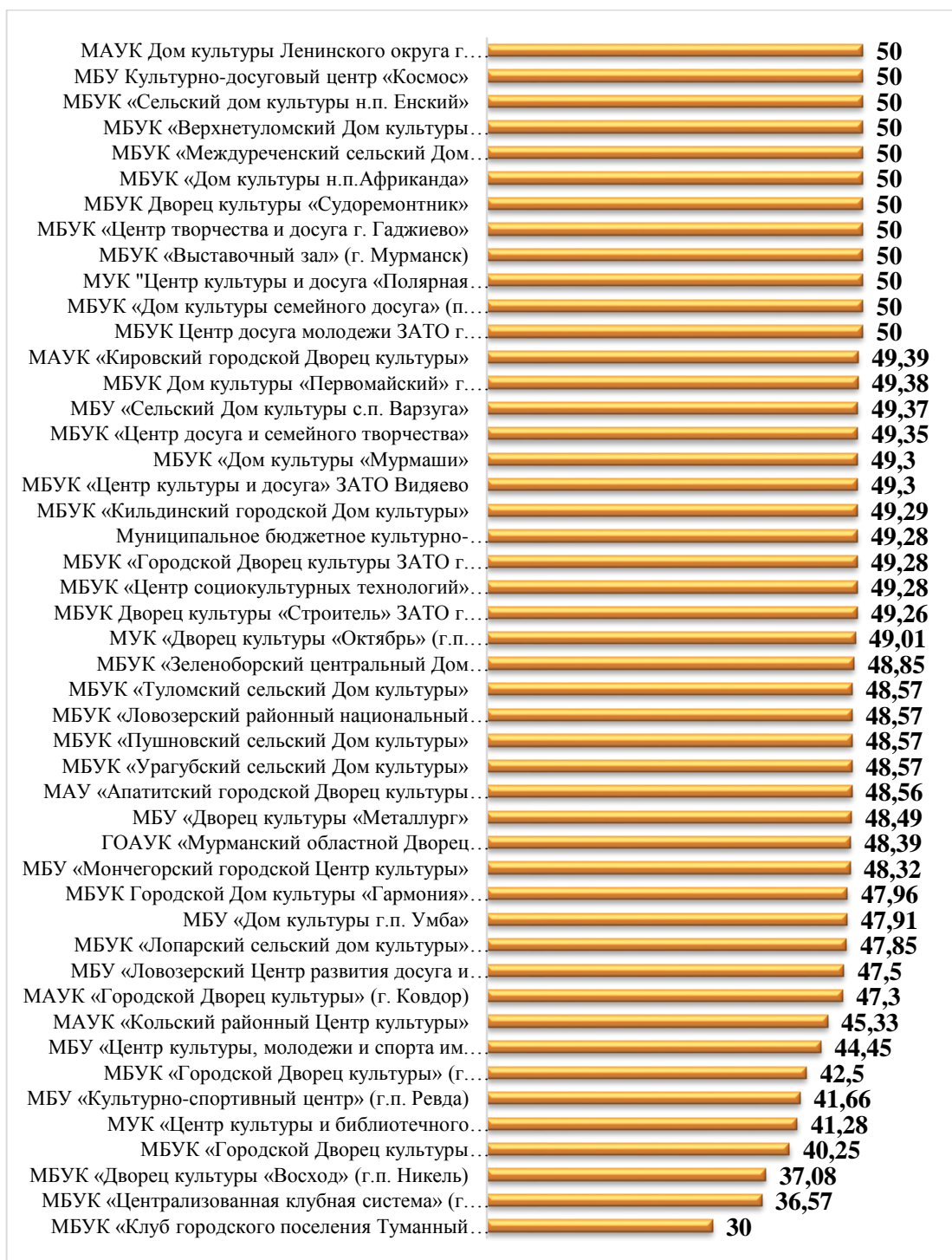
Рис.21.Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации»



По показателю 5.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) все учреждения, кроме

МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района», набрали высокие баллы. Рис.22.

Рис.22. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»



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, что большинство учреждений культуры, принявших участие в независимой оценке на территории Мурманской области, получают высокие рейтинговые баллы: 33 организации из 47. 12 учреждений получают средние рейтинговые баллы. И лишь 2 учреждения получили низкие рейтинговые баллы.

Приложение 1.

**Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих
деятельность
на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке
качества условий оказания услуг в 2018 году**

№ п\п	Наименование организации	Муниципальное образование (дислокация)	Количество анкет	
			заполненных онлайн	заполненных на бумажном носителе в организации
1	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	г. Мурманск	400	100
2	Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»	г. Оленегорск	100	50
3	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кольский районный Центр культуры»	Кольский район	100	50
4	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Ковдор)	Ковдорский район	80	50
5	Муниципальное автономное учреждение «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	г. Апатиты	150	50
6	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры Ленинского округа г. Мурманска	г. Мурманск	20	50
7	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кировский городской Дворец культуры»	г. Кировск	200	50
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)	г. Мурманск	20	50
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»	Ловозерский район	70	50
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»	ЗАТО Александровск	70	50
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Судоремонтник»	г. Мурманск	80	50
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»	Ловозерский район	20	50
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр социо-культурных технологий» (ЗАТО г. Североморск)	ЗАТО г. Североморск	20	50
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	150	50
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Мончегорский городской Центр культуры»	г. Мончегорск	150	50
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры ЗАТО г. Островной»	ЗАТО г. Островной	20	50
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» (г. Полярный)	ЗАТО Александровск	100	50
18	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Урагубский сельский Дом культуры»	Кольский район	20	50
19	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»	Кольский район	20	50
20	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Междуреченский сельский Дом культуры»	Кольский район	70	50
21	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»	Кольский район	20	50
22	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»	Кольский район	20	50
23	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный	Кольский район	70	50

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

№ п\п	Наименование организации	Муниципальное образование (дислокация)	Количество анкет	
			заполненных онлайн	заполненных на бумажном носителе в организации
24	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинский городской Дом культуры»	Кольский район	20	50
25	Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение Териберский Дом культуры	Кольский район	20	50
26	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры «Современник» (г. Снежногорск)	ЗАТО Александровск	150	50
27	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	20	50
28	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)	ЗАТО г. Североморск	20	50
29	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»	Кольский район	100	50
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю.Кирилина» (с. Алакургти)	Кандалакшский район	20	50
31	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Полярные Зори)	г. Полярные Зори	150	50
32	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)	Печенгский район	70	50
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Октябрь» (г.п. Заполярный)	Печенгский район	100	50
34	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»	г. Мурманск	20	50
35	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска	г. Мурманск	20	50
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленоборский центральный Дом культуры»	Кандалакшский район	70	50
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Металлург»	Кандалакшский район	150	50
38	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»	Ковдорский район	20	50
39	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ловозерский районный национальный культурный центр»	Ловозерский район	20	50
40	Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»	Кандалакшский район	20	50
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный центр» (г.п. Ревда)	Ловозерский район	100	50
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»	Терский район	20	50
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры г.п. Умба»	Терский район	70	50
44	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)	Кольский район	20	50
45	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	Кольский район	20	50
46	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево	ЗАТО п. Видяево	20	50
47	Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания» ЗАТО Заозерск	ЗАТО г. Заозерск	80	50
	Итого:		3 290	2 400

Приложение 2.

АНКЕТА опроса получателей услуг в организациях культуры

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

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества услуг в сфере культуры. Исследование проводится по инициативе Правительства Мурманской области. 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.

Блок 1/ Наблюдение

- 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	1	0

внутреннего распорядка участников и родителей участников клубных формирований; посетителей культурно-массовых мероприятий		
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 панду-	1	0

сами/подъемными платформами;		
2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0
3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1	0
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

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 (подачи 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: _____

АНКЕТА интернет-опроса получателей услуг в организациях культуры (макет)

Населенный пункт (выпадающий список)	
Наименование учреждения культуры (выпадающий список)	
Дата опроса	
Имя респондента	Телефон респондента

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

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 (подачи 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

- 1) Мужской
- 2) Женский.

14. Возраст получателя услуг: _____ лет.

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	

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»⁵⁵					
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,	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	

⁵⁵ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

поручней, расширенных дверных 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 непосред-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	

ственное оказание услуги при 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 (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	
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 3.

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.	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	г. Мурманск	76,95	98,1	77,62	94,48	97,07	444,22
2.	Муниципальное учреждение культуры "Центр культуры и досуга «Полярная звезда»	г. Оленегорск	97,12	99,33	82	100	100	478,45
3.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кольский районный Центр культуры»	Кольский район	65,79	95,33	78,08	95	95,33	429,53

4.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Ковдор)	Ковдорский район	76,17	94,61	62,55	88,21	94,44	415,98
5.	Муниципальное автономное учреждение «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	г. Апатиты	96,28	96,41	82,55	97,4	97,98	470,62
6.	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры Ленинского округа г. Мурманска	г. Мурманск	69,47	86,83	56,1	99,5	99,61	411,51
7.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кировский городской Дворец культуры»	г. Кировск	92,25	85,36	74,42	100	99,39	451,42
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (г. Мурманск)	г. Мурманск	79,3	100	42,05	100	100	421,35
9.	Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерский Центр развития досуга и культуры»	Ловозерский район	97,3	95,41	50,21	96,97	96,49	436,38

10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр творчества и досуга г. Гаджиево»	ЗАТО Александровск	94,32	98,76	50,72	99,66	100	443,46
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Судоремонтник»	г. Мурманск	72,58	98,92	76,48	98,99	99,63	446,6
12.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры н.п.Африканда»	Полярные зори	88,88	100	72	99,08	100	459,96
13.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр социо-культурных технологий» (ЗАТО г. Североморск)	ЗАТО г. Североморск	83,8	59,28	77,69	98,27	96,52	415,56
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	89,06	99,75	99,7	99,5	98,86	486,87
15.	Муниципальное бюджетное учреждение «Мончегорский городской Центр культуры»	г. Мончегорск	94,34	98,33	76,69	96,46	96,83	462,65

16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры ЗАТО г. Островной»	ЗАТО г. Островной	91,2	100	60,74	78,98	98,28	429,2
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» (г. Полярный)	ЗАТО Александровск	86,25	96,33	66,19	79,73	77,09	405,59
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Урагубский сельский Дом культуры»	Кольский район	86,99	97,85	59	100	96,27	440,11
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушновский сельский Дом культуры»	Кольский район	45,25	87,14	21,17	99,14	98,57	351,27
20.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Междуреченский сельский Дом культуры»	Кольский район	85,53	98,27	63,45	99,3	97,9	444,45
21.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетуломский Дом культуры «Дружба»	Кольский район	92,2	100	66,95	100	100	459,15

22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Туломский сельский Дом культуры»	Кольский район	53,29	97,83	37,29	95,94	95	379,35
23.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дом культуры «Гармония» городского поселения Молочный	Кольский район	53,86	97,56	47,31	98,52	96,89	394,14
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинский городской Дом культуры»	Кольский район	85,22	96,47	44	97,17	98,15	421,01
25.	Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение Териберский Дом культуры	Кольский район	54,42	99,28	40,57	98,55	98,56	391,38
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры «Современник» (г. Снежногорск)	ЗАТО Александровск	88,05	72,25	52,05	96,8	83,1	392,25

27.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр досуга молодежи ЗАТО г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	52,19	98,75	64	99,25	100	414,19
28.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры семейного досуга» (п. Сафонов-1)	ЗАТО г. Североморск	54	80	30	100	100	364
29.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Мурмаши»	Кольский район	94,58	99	98,77	96,02	98,23	486,6
30.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, молодежи и спорта им. А.Ю.Кирилина» (с. Алакертти)	Кандалакшский район	40,5	74,62	33,92	98,52	84,46	393,4
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Полярные Зори)	г. Полярные Зори	91,15	87	59,32	92,3	86,8	416,57
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)	Печенгский район	35,58	66,66	14,25	73,16	75,16	264,81

33.	Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Октябрь» (г.п. Заполярный)	Печенгский район	85,89	77,36	35,14	99,2	98,22	395,81
34.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и семейного творчества»	г. Мурманск	98,2	98,71	53,22	100	99,35	449,48
35.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска	г. Мурманск	94,82	96,87	80,44	97,77	96,9	466,8
36.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленоборский центральный Дом культуры»	Кандалакшский район	89,63	98,86	51,18	97,41	97,93	435,01
37.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Металлург»	Кандалакшский район	95,99	88	43,93	97,7	98,39	424,01
38.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры н.п. Енский»	Ковдорский район	94,84	98,66	44,79	99,72	100	438,01
39.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ловозерский районный национальный культурный центр»	Ловозерский район	86,7	98,57	45	96,85	96,42	423,54

40.	Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговый центр «Космос»	Кандалакшский район	43,95	99,28	50	97,41	99,42	390,06
41.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный центр» (г.п. Ревда)	Ловозерский район	45,53	90,33	52,79	92,78	87,92	369,35
42.	Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»	Терский район	53,24	71,25	15,97	94,24	95,12	329,82
43.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры г.п. Умба»	Терский район	85,74	96,25	62,45	96,64	97,91	438,99
44.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)	Кольский район	44,56	95,71	24,78	92,78	92,35	350,18
45.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	Кольский район	16,92	30,71	18	62,56	57,57	185,76
46.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» ЗАТО Видяево	ЗАТО п. Видяево	96,22	89,3	46,17	99,72	99,3	430,71

47.	Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания» ЗАТО Заозерск	ЗАТО г. Заозерск	85,64	90,53	58,44	86,82	80,9	402,33
-----	---	------------------	-------	-------	-------	-------	------	--------

Приложение 4. Описание полученных значений по каждому показателю в целом по сфере

Рассмотрим отдельные значения по показателям в разрезе обследуемых сфер.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» состоит из трех показателей:

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

- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» 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 оказываемым услугам и пр.);
- 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 (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) лучшие значения демонстрируют сферы социального обслуживания и образования. В сфере культуры зафиксирован худший балл по данному показателю. (рис. 1).

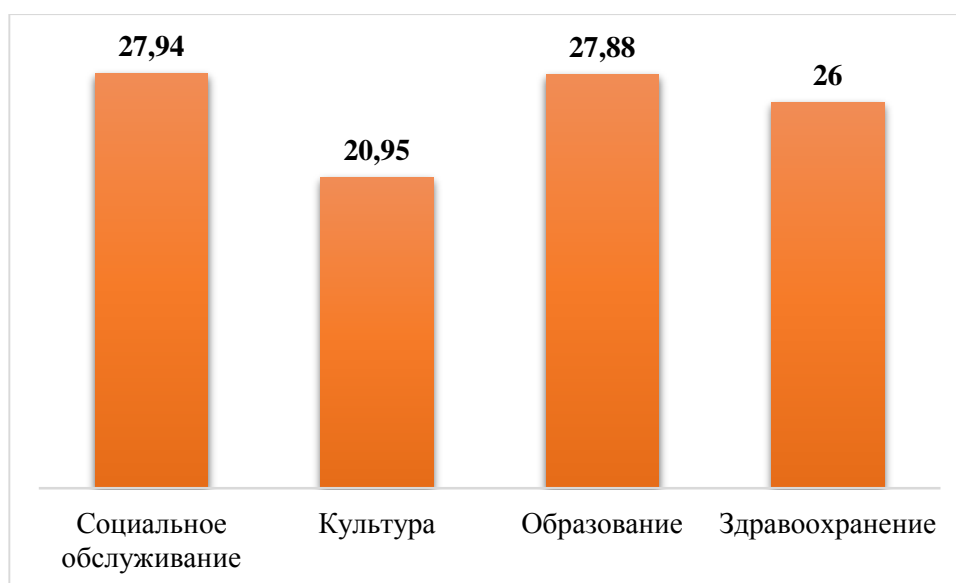


Рис.1. Итоговые значения по показателю «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», балл

Наиболее высокие баллы по показателю 1.2. (наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) получают сфера социального обслуживания и сфера здравоохранения. Наименьший балл отмечается в сфере культуры. (рис.2).

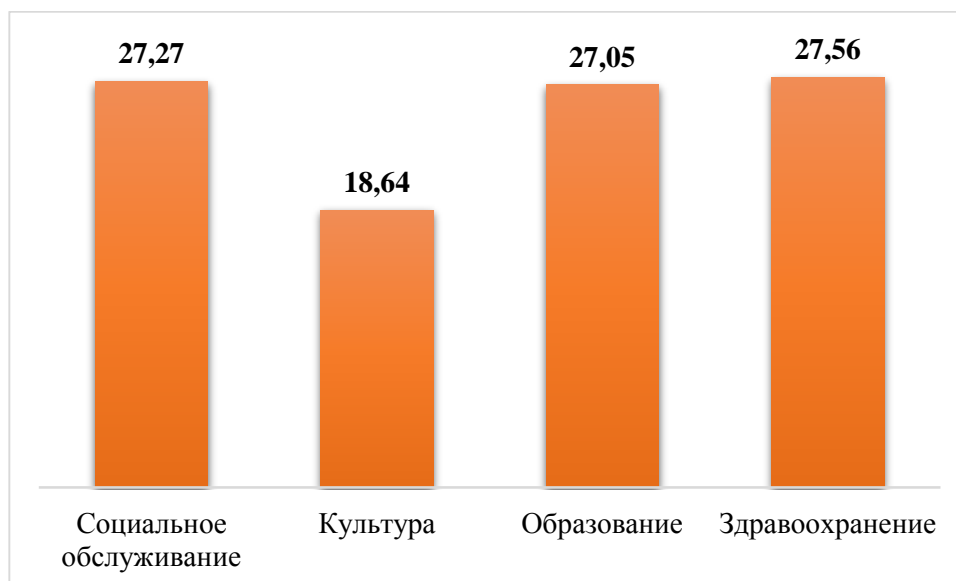


Рис.2. Итоговые значения по показателю «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», балл

Наивысший балл по показателю 1.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») отмечается в сфере образования. Меньше всего баллов по показателю получила сфера социального обслуживания. (рис.3).

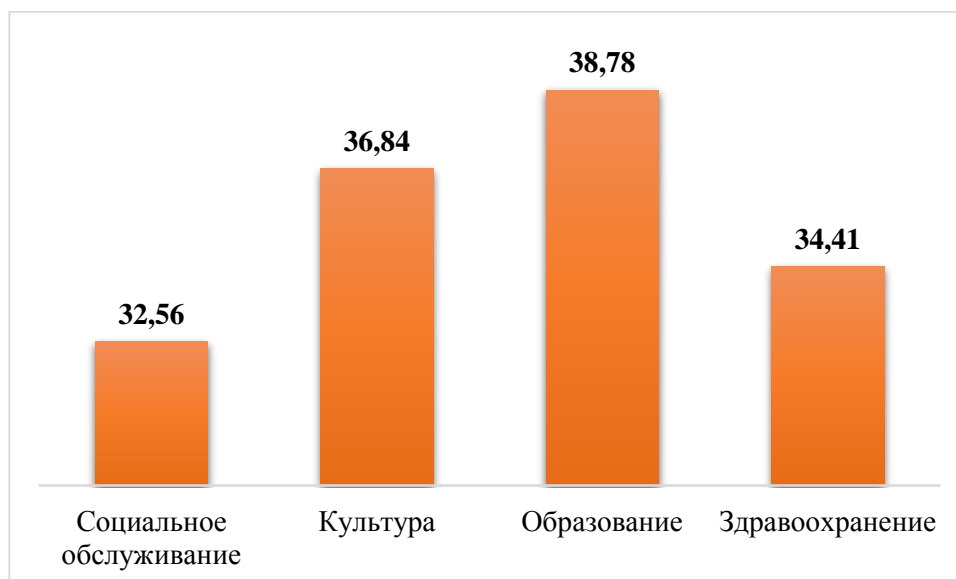


Рис.3. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», балл

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» состоит из трех следующих показателей:

2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;

- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 2.1. (обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг) наивысшие баллы демонстрируют сферы социального обслуживания и образования. Наиболее низкий балл получают сферы здравоохранения и культуры. (рис.4).

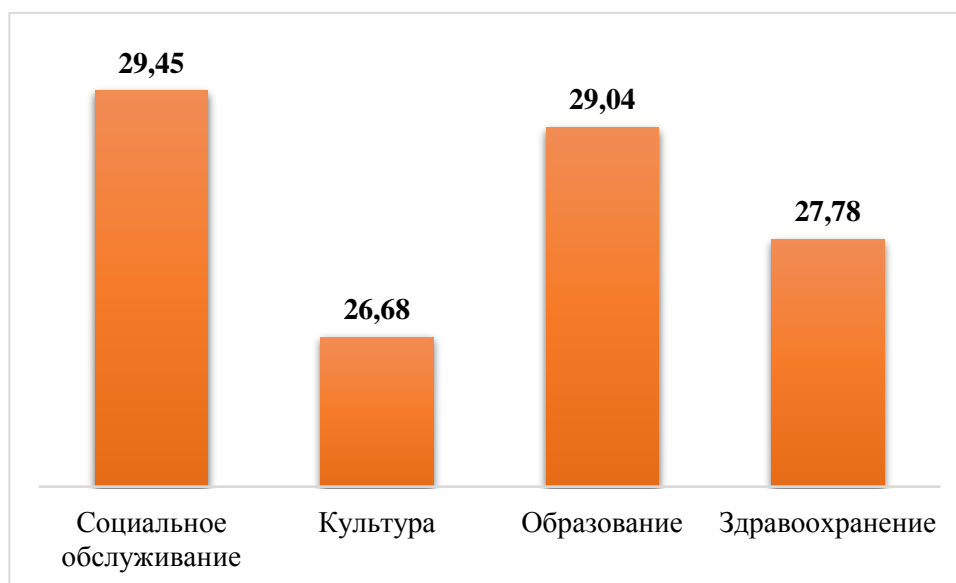


Рис.4. Итоговые значения по показателю «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг», балл

Лидером по показателю 2.2. (время ожидания предоставления услуги) становится сфера здравоохранения. Наименьший балл зафиксирован в сфере образования. (рис.5).

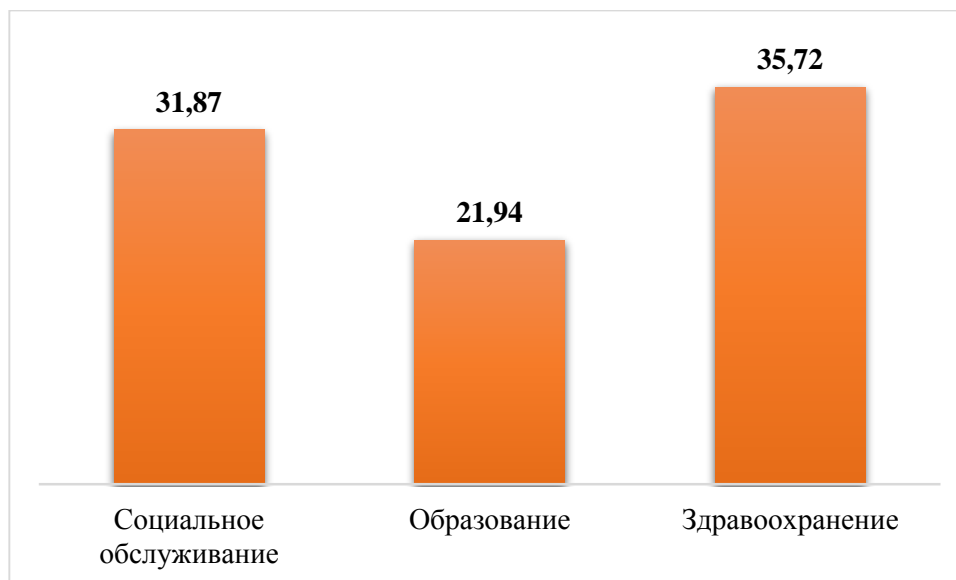


Рис.5. Итоговые значения по показателю «Время ожидания предоставления услуги», балл

Наиболее высокие баллы по показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) показывает сфера образования. В сферах социального обслуживания и здравоохранения баллы по данному показателю ниже, чем у других. (рис.6).

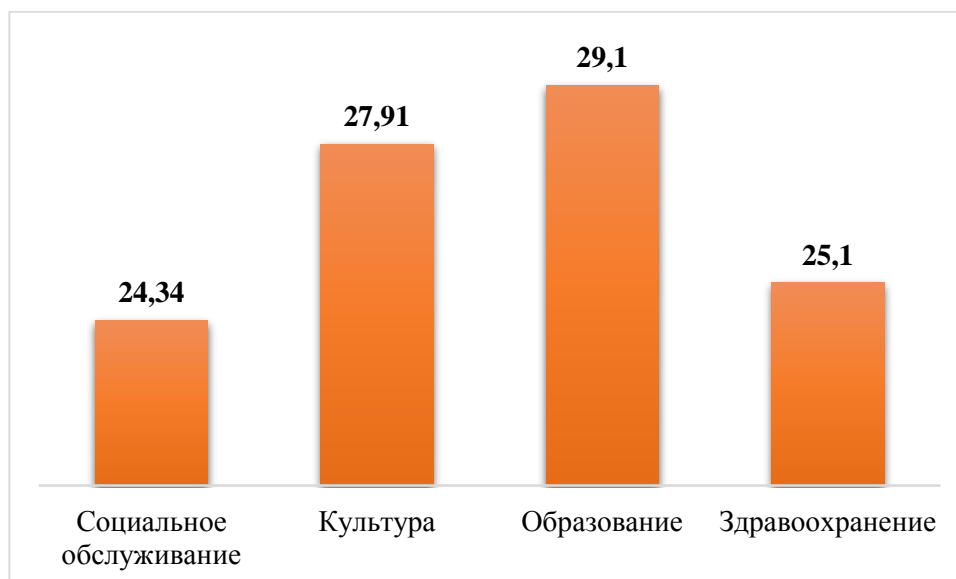


Рис.6. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», балл

Следующий критерий «Доступность услуг для инвалидов» также состоит из трех показателей:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), 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 (учреждении).

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) 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 (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- 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).

Лучшие значения по показателю 3.1. (оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) отмечаются в сфере здравоохранения. Худший балл получила сфера образования. Сферы социального обслуживания и культуры получают средние баллы, по сравнению с другими сферами. (рис.7).

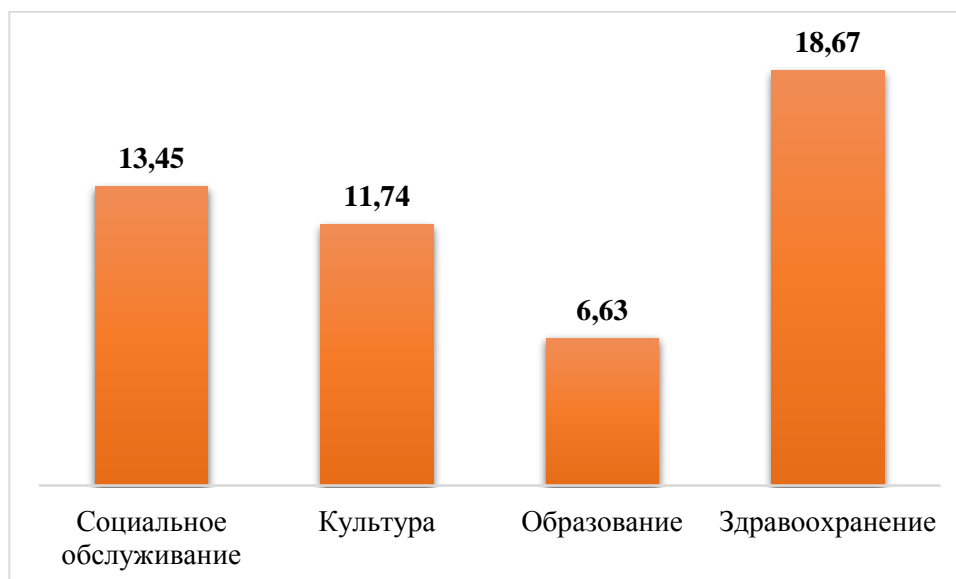


Рис.7. Итоговые значения по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл

Показатель 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) наиболее высок в сфере социального обслуживания. В сферах культуры и образования, напротив, данный показатель набирает наименьшее число баллов. (рис.8).

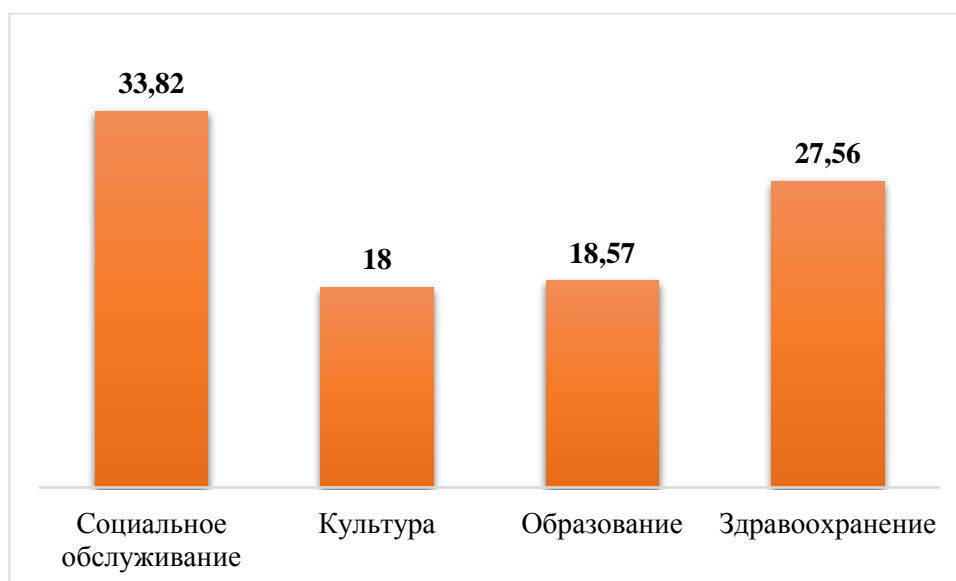


Рис.8. Итоговые значения по показателю «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл

По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) в целом все сферы получают удовлетворительные баллы. Чуть более высокие баллы отмечаются в сфере культуры и образования. Ниже других значения по показателю в сфере здравоохранения. (рис.9).

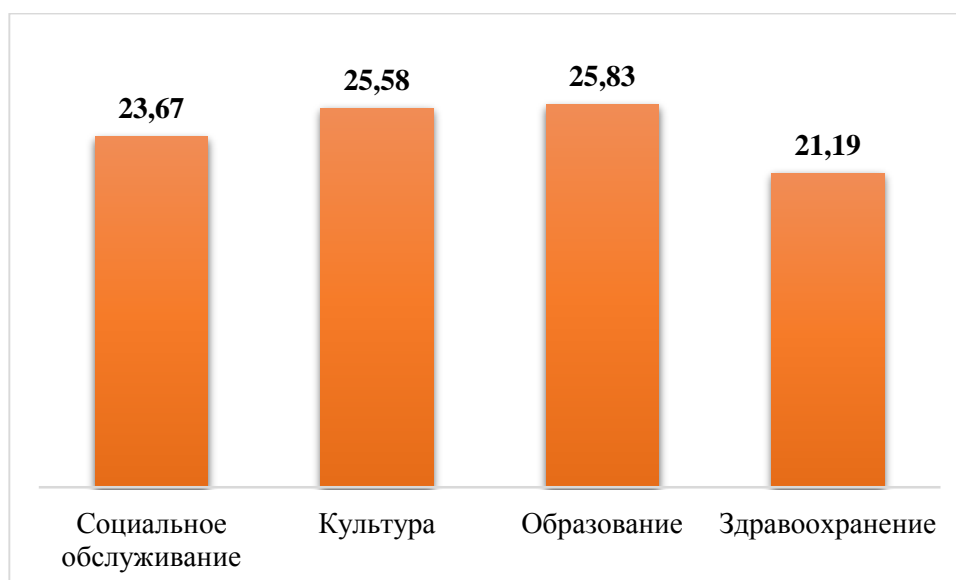


Рис.9. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», балл

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» состоит из трех показателей:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) 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.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 4.1. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) наивысшие баллы получили сферы образования и социального обслуживания. Хуже других балл в учреждениях здравоохранения. (рис.10).

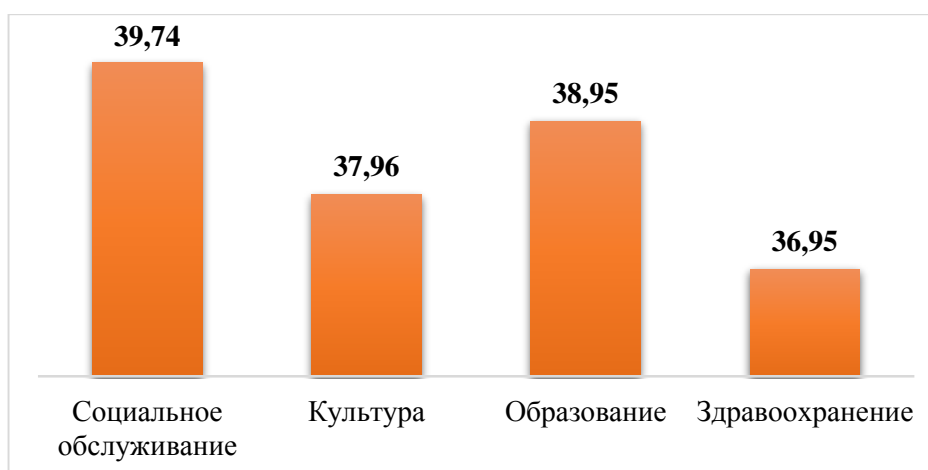


Рис.10. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работни-

ков организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги», балл

Высокие баллы по всем сферам и по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги). Наиболее высокий балл зафиксирован в сфере социального обслуживания. Ниже других значения в сфере здравоохранения. (рис.11).

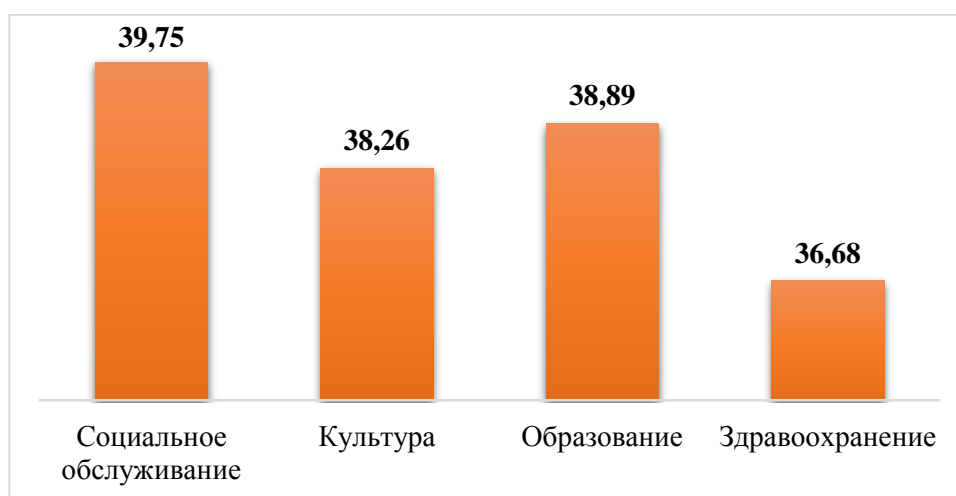


Рис.11. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги», балл

Все сферы демонстрируют весьма высокие значения показателя 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия). Тем не менее, чуть более высокие баллы отмечаются в сфере социального обслуживания. А в сфере здравоохранения, напротив, баллы более низкие, по сравнению с другими сферами. (рис.12).

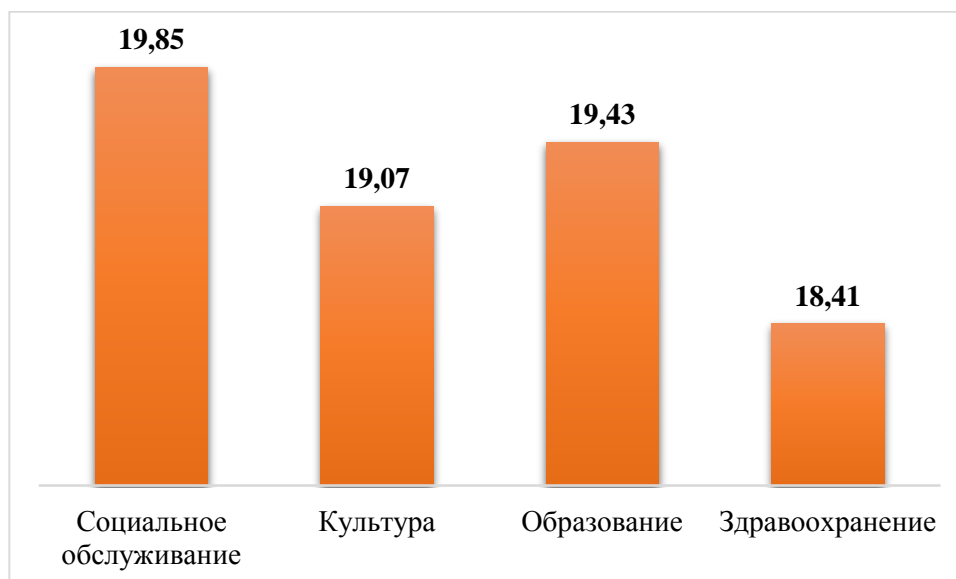


Рис.12. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

Последний критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», как и другие состоит из трех показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 5.1. лучшие баллы фиксируются в сферах образования и культуры. Наиболее низкие значения отмечаются в сфере социального обслуживания. (рис.13).

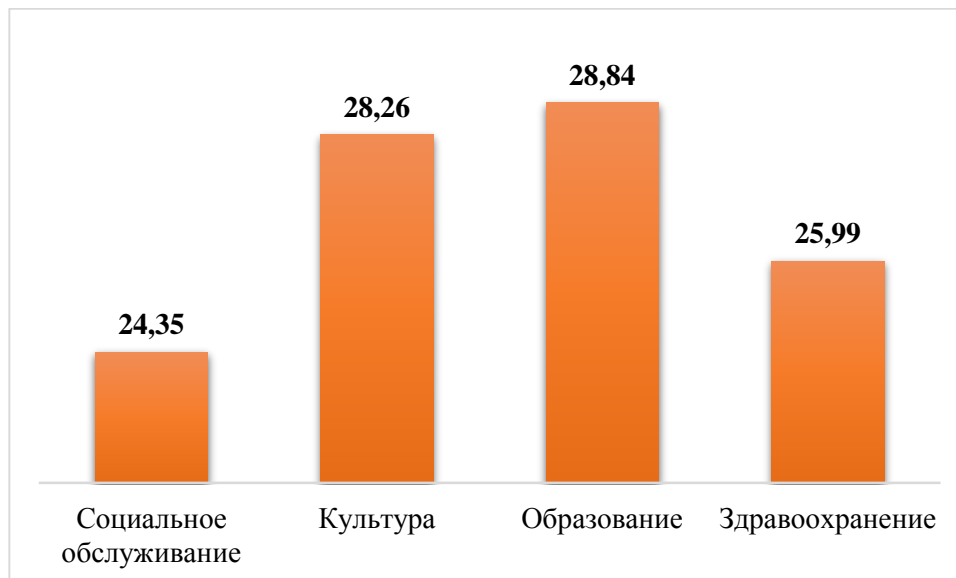


Рис.13. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым», балл

По показателям 5.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации) и 5.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) также наиболее высокие баллы отмечаются в сферах образования и культуры, а худшие баллы показывает сфера социального обслуживания. Сфера здравоохранения, в отношении других сфер, демонстрирует средние оценки. (рис.14-рис.15).

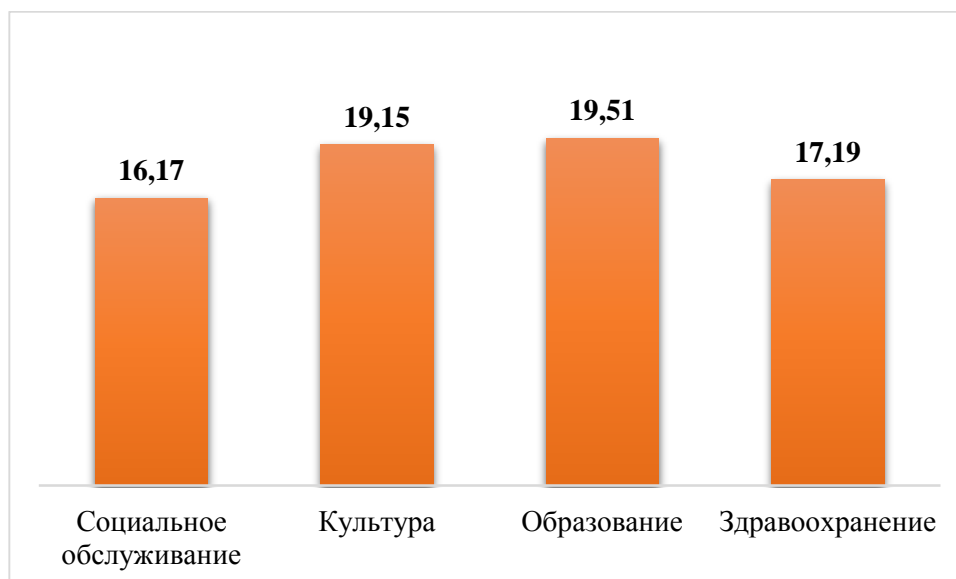


Рис.14. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации», балл

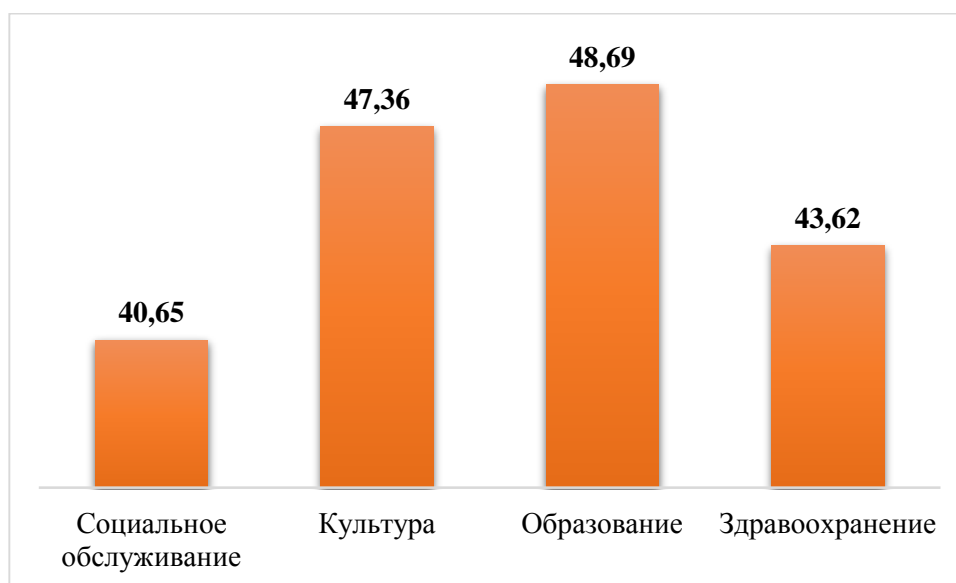


Рис.15. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации», балл

В целом можно говорить, что разница в балловых значениях показателей в разрезе отдельных сфер не очень значительна. Однако по некоторым показателям у отдельных сфер наблюдаются чуть более высокие баллы, в от-

личие от других. Отмечается, что чаще других сфер показывают лучшие значения по показателям сферы образования и социального обслуживания. Сфера здравоохранения незначительно чаще показывает меньше, по сравнению с другими сферами, значения показателей. Табл.1.

Табл.1. Общие итоговые значения по показателям в разрезе исследуемых сфер, балл

Показатель	Социальное обслуживание	Культура	Образование	Здравоохранение
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»				
1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	27,94	20,95	27,88	26,0
1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 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 оказываемым услугам и пр.); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	27,27	18,64	27,05	27,56
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	32,56	36,84	38,78	34,41
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания				

Показатель	Социальное обслуживание	Культура	Образование	Здравоохранение
предоставления услуг»				
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).	29,45	44,47/26,68 ⁵⁶	29,04	27,78
2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).	31,87	-	21,94	35,72
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	24,34	46,51/27,91	29,1	25,1
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), 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 организа-	13,45	11,74	6,63	18,67

⁵⁶ В связи с тем, что по сфере культуры итоговое значение балла по показателю (согласно методике) отличается от других сфер, был произведен статистический перевзвес с учетом значимости показателя, для обеспечения возможности корректного сравнения показателей по всем сферам. Здесь и далее, данные перевзвеса указаны через слэш

Показатель	Социальное обслуживание	Культура	Образование	Здравоохранение
ции (учреждении).				
3.2. Обеспечение в организации (учреждении) 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 (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	33,82	18,00	18,57	27,56
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	23,67	25,58	25,83	21,19
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»				
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	39,74	37,96	38,95	36,95
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	39,75	38,26	38,89	36,68
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помо-	19,85	19,07	19,43	18,41

Показатель	Социальное обслуживание	Культура	Образование	Здравоохранение
стью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).				
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	24,35	28,26	28,84	25,99
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	16,17	19,15	19,51	17,19
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40,65	47,36	48,69	43,62

Среди значимых тенденций по сферам можно выделить следующие. Так, сфера здравоохранения демонстрирует низкие баллы, в сравнении с другими сферами, по всем трем показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы». Значимо отметить, что и в письменных рекомендациях при заполнении анкет, многие получатели услуг указывали на грубость, отсутствие вежливости и доброжелательности со стороны персонала учреждений здравоохранения. Важно учесть данные результаты при формировании плана по улучшению качества предоставления услуг в сфере здравоохранения.

Сфера социального обслуживания, напротив, показывает наиболее высокие баллы по всем показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы». А получатели услуг в учреждениях социального обслуживания отмечают приветливость и добро-

желательность персонала. Однако, в данной сфере наиболее низкие значения по всем показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Получатели услуг в сфере социального обслуживания менее других удовлетворены в целом условиями оказания услуг.

В сфере образования по всем показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» фиксируются наибольшие значения баллов. В данной сфере получатели услуг чаще других удовлетворены в целом условиями оказания услуг и готовы порекомендовать учреждение своим знакомым.

По сравнению с другими, демонстрируют чуть более низкие баллы по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» в сфере культуры.