

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ  
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ  
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

(в рамках выполнения государственного контракта № 01492000023210050230001  
от 13.09.2021)

**Заказчик:** Министерство развития Арктики и экономики Мурманской области

**Исполнитель:** ООО «ГЭПИЦентр-1»

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1» (Соловейкина И.Б.) \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

Мурманск, 2021

# Оглавление

1. Общая информация об исследовании.....	4
1.1. Методологический раздел.....	4
1.2. Операционная модель исследования .....	5
1.3. Реализация плана выборки.....	17
1.4. Описание методики и техники проведения исследования .....	25
2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере культуры.....	27
2.1. МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево.....	27
2.2. МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск .....	30
2.3. МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного» .....	32
2.4. МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево.....	34
2.5. МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака» .....	36
2.6. МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области».....	38
2.7. МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1 .....	40
2.8. МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск.....	42
2.9. МБУК Центр досуга молодёжи г. Североморск .....	44
2.10. МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.» .....	46
2.11. МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша .....	49
2.12. Дом культуры с.п. Алакуртти.....	54
2.13. МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск .....	56
2.14. МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский .....	58
2.15. МАУК «Кировский городской Дворец культуры».....	62
2.16. МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск .....	68
2.17. МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск.....	70
2.18. МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори» .....	74
2.19 МБУК «Дом культуры н.п. Африканда» .....	76
2.20. МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский».....	78
2.21. ГОАУК МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор.....	83
2.22. МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный.....	84
2.23. МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района» .....	87
2.24. МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой .....	90
2.25. МАУК «Туломский сельский Дом культуры» с.п. Тулома .....	93
2.26. МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши .....	95
2.27. МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола .....	98

2.28. МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной .....	99
2.29. МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская .....	101
2.30. МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье .....	103
2.31. МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа .....	107
2.32. МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский .....	109
2.33. МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области.....	111
2.34. МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро .....	113
2.35. МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро.....	116
2.36. МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда .....	118
2.37. МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный.....	120
2.36. МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда .....	123
2.37. МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный.....	125
2.38. ММБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель.....	127
2.39. МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга .....	130
2.40. МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга.....	132
2.41. МБУ Дом культуры городского поселения Умба.....	133
2.42. МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск .....	137
2.43. МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск.....	139
2.44. МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска».....	141
2.45. МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково .....	143
2.46. МБУК «Выставочный зал г. Мурманска» .....	145
2.47. ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»...	147
I. Открытость и доступность информации об организации .....	147
3. Общие выводы по сфере культуры и проект рейтинга .....	150
4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества.....	170
4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами).....	170
4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам .....	185
4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере .....	195
Приложение .....	238
Приложение 1. Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2021 году, и объем выборки по каждой из них.....	238
Приложение 2. Методические документы для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере культуры.....	244

# 1. Общая информация об исследовании

## 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.

**Задачи исследования:**

1. Сбор и обобщение информации 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 проекта рейтинга организаций в сфере культуры, в т. ч. рейтингование по филиалам и обособленным структурным подразделениям организаций внутри юридического лица.

3. Разработка предложений по повышению качества условий оказания услуг в социальной сфере.

**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.

**Ожидаемые результаты:**

1. Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры;

2. Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, анкета опроса в организациях, карточка анализа интернет-сайтов, карточка наблюдения условий) (см. Приложение 2);

3. 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 в файле Приложение 4. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx);

4. Документально оформленный рейтинг организаций в сфере культуры(входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг (см. Раздел 3).

5. Документально оформленные результаты оценки каждой организации по параметрам, входящим в общие критерии оценки качества оказания услуг, с рекомендациями (см. Раздел 4).

## **1.2. Операционная модель исследования**

Операционная модель исследования представляет собой структуру расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры согласно Приложению № 2 к Техническому заданию и соответствует Единому порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры(далее – Единый порядок), утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н, отраслевым методическим рекомендациям, а также ведомственным нормативным актам уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества (см. Таблица 1).

### **Методы сбора информации, применяемые в рамках НОК:**

1. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования/интервьюирования в организациях.
2. Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса.
3. Анализ сайтов организаций.
4. Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций.

### **Общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:**

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

В составе каждого критерия присутствуют показатели, утвержденные отраслевыми ведомственными приказами, а также параметры показателей оценки качества и индикаторы параметров показателей оценки качества, которые могут повторяться или быть уникальными для данной сферы. Весь набор показателей и индикаторов в рамках 5 критериев представлен в операционной модели.

Таблица 1. Операционная модель исследования сферы культуры

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
<b>Количество опрошенных получателей услуг организации</b>							
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>						
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 официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (П <sub>инф</sub> )	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И <sub>стенд</sub> )	0 баллов 1-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
			<b>Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах, в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277:</b>				
			<b>I. Общая информация об организации культуры</b>				
			1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты				
			2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)				
			3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей				
			4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты				
			5. Режим, график работы организации культуры				
			<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>				
			6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры				
			7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*				
			8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события				
			9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*				
			<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>				

<sup>1</sup>В соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)				
			<b>СУММА</b>				
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	100 баллов	Анализ сайтов организаций
				объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И <sub>сайт</sub> )	1-100 баллов		
			<b>Оцениваемые Интернет-сайты</b>				
			<b>Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на официальном сайте, в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277:</b>				
			<b>I. Общая информация об организации культуры</b>				
			1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты				
			2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)				
			3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей				
			4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))				
			5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты				
			6. Режим, график работы организации культуры				
			<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>				
			7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры				
			8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*				
			9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг				
			10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>объеме предоставляемых услуг)</p> <p>11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события</p> <p>12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*</p> <p><b>III. Информация о независимой оценке качества</b></p> <p>13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p> <p><b>СУММА</b></p>				
	П11		<p>Значение показателя (П<sub>инф</sub>) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2)</p> $\text{Пинф} = \frac{1 \times (\text{Истенд})}{2 \text{ Инорм-стенд}} + \frac{(\text{Исайт})}{\text{Инорм-сайт}} \times 100,$ <p>где  Истенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;  Исайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);  Инорм – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);  Инорм-стенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;  Инорм-сайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.</p>				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Пдист): - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые	30%	1.2.1.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получения	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия  - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)  - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов  по 30 баллов за каждый способ  100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.2)	Анализ сайтов организаций



№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
	вопросы»; получения консультации по оказываемым услугам и иных) - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		консультации по оказываемым услугам и иных) - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)					
			<b>СУММА</b>					
	П12		Значение показателя П <sub>дист</sub> определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах <b>П<sub>дист</sub> = Т<sub>дист</sub> × С<sub>дист</sub>, (1.2)</b> где Т <sub>дист</sub> – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); С <sub>дист</sub> – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. <i>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов</i>					
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» (П <sub>откр_уд</sub> )(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (У <sub>стенд</sub> )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса	
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (У <sub>сайт</sub> )	0-100 баллов		Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	П13		$Поткр_{уд} = \left( \frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:  <math>У_{стенд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; <math>У_{сайт}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; <math>Ч_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>				для опроса
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>		<b>100%</b>	<b><math>K1 = (0,3 \times Пинф + 0,3 \times Пдист + 0,4 \times Поткр_{уд})</math></b>			<b>100 баллов</b>	
<b>2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»<sup>2</sup></b>							
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (Пкомф.усл)	30%	2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) 2) наличие и понятность навигации внутри организации 3) наличие и доступность питьевой воды 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) 5) санитарное состояние помещений организации 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	- отсутствуют комфортные условия  - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) (Скомф.)  - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие  100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
			<b>СУММА</b>				
	П121		Значение показателя (Пкомф.усл) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах $Пкомф.усл = Ткомф \times Скомф, (2.1)$ где: Ткомф – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.				

<sup>2</sup> Значимость показателей 2.1, 2.2, 2.3 установлена в соответствии с проектом Методических рекомендаций по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, направленных письмом Министерства труда и социальной защиты от 18.02.2019 исх. № 11-3/10/В-1198.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (Пожд)	40%	Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).					
	П22		<b>Значение показателя (Пожд) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)</b>					
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (П <sup>комф.уд</sup> )	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (У <sup>комф</sup> ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Ч <sub>общ</sub> )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
	П23		Значение показателя (П <sup>комф.уд</sup> ) рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг					
			$P_{комф.уд} = \frac{U_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$ <p>где  Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;  Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг</p>					
<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>		<b>100%</b>	$K^2 = (0,3 \times P_{комф.усл} + 0,4 \times (P_{комф.усл} + P_{комф.уд}) / 2 + 0,3 \times P_{комф.уд})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i>  При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3): <math>K^2 = (K^1 + K^3) / 2</math></p>				<b>100 баллов</b>	
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>							
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки		
01	02	03	04	05	06	07	08		
	<p>доступности для инвалидов (<math>P^{орг\ дост}</math>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>		<p>территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) (<math>C^{орг\ дост}</math>)</li> <li>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>по 20 баллов за каждое условие</li> <li>100 баллов</li> </ul>	Для расчета формула (3.1) Единого порядка	оказания услуг при посещении организаций		
			<b>СУММА</b>						
	<b>ПЗ1 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)</b>		<p><b>Значение показателя (<math>P^{орг\ дост}</math>) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах</b></p> $P^{орг\ дост} = T^{орг\ дост} \times C^{орг\ дост}, \quad (3.1)$ <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><math>T^{орг\ дост}</math> – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);</li> <li><math>C^{орг\ дост}</math> – количество условий доступности организации для инвалидов.</li> </ul> <p><i>При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (<math>P^{орг\ дост}</math>) принимает значение 100 баллов</i></p>						
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (<math>P^{услуг\ дост}</math>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации</li> </ul>	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</li> <li>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (<math>C^{услуг\ дост}</math>)</li> <li>- наличие пяти и более условий доступности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 баллов</li> <li>по 20 баллов за каждое условие</li> <li>100 баллов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100 баллов</li> <li>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</li> </ul>	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций		

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
	социальной сферы 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.		«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.					
	<b>П32</b>		<b>СУММА</b> <b>Значение показателя (P<sup>услуг_дост</sup>) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах</b> $P_{услуг\_дост} = T_{услуг\_дост} \times C_{услуг\_дост}, \quad (3.2)$ где: T <sup>услуг_дост</sup> – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); C <sup>услуг_дост</sup> – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. <i>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (P<sup>услуг_дост</sup>) принимает значение 100 баллов</i>					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (P <sup>дост_уд</sup> )	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (У <sup>дост</sup> ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч <sup>инв</sup> )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
	<b>П33</b>		<b>Значение показателя (P<sup>дост_уд</sup>) определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты)</b> $P_{дост\_уд} = \left( \frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$ где У <sup>дост</sup> - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; Ч <sup>инв</sup> - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.					
<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для</b>		<b>100%</b>	<b>K<sup>3</sup>=(0,3×P<sup>орг_дост</sup> + 0,4×P<sup>услуг_дост</sup> + 0,3× P<sup>дост_уд</sup>)</b>			<b>100 баллов</b>		

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
<b>инвалидов»</b>							
<b>4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>							
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) ( $P_{\text{перв.конт ул}}$ )	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
<b>П41</b>			$P_{\text{перв.конт ул}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где  <math>U_{\text{перв.конт}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>				
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) ( $P_{\text{оказ.услуг ул}}$ )	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
<b>П42</b>			$P_{\text{оказ.услуг ул}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ <p>где  <math>U_{\text{оказ.услуг}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>				
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте,	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	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) ( $P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$ )		с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	<b>П43</b>		$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$				
			<p>где  <math>U_{\text{вежл.дист}}</math>- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math>- общее число опрошенных получателей услуг</p>				
<b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>		<b>100%</b>	$K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$			<b>100 баллов</b>	
<b>5 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{\text{реком}}$ )	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	<b>П51</b>		$P_{\text{реком}} = \left( \frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$				
			<p>где  <math>U_{\text{реком}}</math>- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math>- общее число опрошенных получателей услуг</p>				
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации	число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
				анкеты			опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	<b>П152</b>		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{U_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ <p>где  <math>U_{\text{орг.усл}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>				
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	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	<b>П153</b>		$P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ <p>где  <math>Y_{\text{уд}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>				
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		<b>100%</b>	$K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$			<b>100 баллов</b>	
<b>Показатель оценки качества по организации в сфере культуры</b>			<b>СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5</b>			<b>100 баллов</b>	



### 1.3. Реализация плана выборки

**Метод выборки.** Тип выборочной совокупности, применяемой при проведении опроса получателей услуг: 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»<sup>3</sup>. Общий объем выборки, а также в разрезе сфер и методов обследования (очный опрос, онлайн опрос) определен Заказчиком.

**Механизм (технология) отбора респондентов.** При проведении личного опроса в местах предоставления услуг для выделения таких групп члены выборки отбирались в местах вероятностного скопления, а именно, в организациях, где предоставляются данные услуги. Для онлайн-опроса выборка также не является случайной, т.к. на вопросы анкеты отвечают получатели услуг, однако данный процесс не регламентирован и не может быть достоверно подтвержден (впрочем, как и первый способ отбора респондентов, однако в первом случае он логически обоснован). Квотная выборка опроса в зависимости от наименования учреждения по социально-демографическим и прочим признакам отсутствует. Это обосновано значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

Исполнитель провел сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по 47 организациям (с учетом филиалов и обособленных структурных единиц – 67 организаций) в сфере культуры в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1.

Суммарный объем анкет составил 11416 единицы, в том числе, анкет, полученных онлайн – 9871 единицы, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – 1545 единиц, карточек оценки сайтов – 47 единиц, карточек наблюдения – 67 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации (филиале, обособленном структурном подразделении) – 67 единиц (справки оформлены по форме согласно Приложению № 3 к Техническому заданию)

В Таблице 2 представлены результаты проведения сбора информации в рамках НОК по всем методам исследования.

---

<sup>3</sup>Девяткой.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с.

Таблица 2. Объемы сбора информации в рамках проведения НОК в сфере культуры населения по методам сбора информации

Сфера социального обслуживания населения	Кол-во организаций, где проведена НОК	Метод 1: анализ сайтов организаций	Метод 2: Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций		Метод 3: опрос получателей услуг организаций (3.1. метод анкетирования/интервьюирования в организациях, 3.2. метод онлайн-опроса)		
		Кол-во заполненных карточек оценки сайтов	Кол-во заполненных карточек наблюдения	Кол-во заполненных справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации	Кол-во анкет, заполненных на бумажном носителе в организации	Кол-во анкет, заполненных онлайн	ВСЕГО
План	47	47	67	67	1374	6381	7755
Факт	47	47	67	67	1545	9871	11416

В целом количество респондентов превысило плановое значение на 47,2%. Фактическое количество респондентов, опрошенных методом очного опроса, превышает плановые значения на 12,4%, фактическое количество респондентов, опрошенных методом онлайн-анкетирования, превышает плановые значения на 54,7%.

Объем выборки опроса потребителей услуг каждой организации приведен в Таблице 3.

Таблица 3. Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2021 году и фактически выполненный объем выборки по каждой из них

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
1	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Гаджиево, ул. Гаджиева, д.40	58	56	593	231
1.1	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Гаджиево, ул. Гаджиева, д.40	48	46	475	187
1.2	Обособленное структурное подразделение сельский клуб в н.п. Оленья Губа (МАУК ЦТид г. Гаджиево)	Мурманская область, ЗАТО Александровск, н.п. Оленья Губа, ул. Строителей, д. 36-а	10	10	118	44
2	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Снежногорск, ул. Мира, д. 3	69	69	459	276
3	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Полярный, ул. Гаджиева, д.3	57	57	247	231
4	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	Мурманская область, п. Видяево, ул. Центральная, д.3	8	7	39	29
5	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	Мурманская область, г. Заозерск, ул. Ленинского Комсомола, д. 16	31	28	198	116
6	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	Мурманская область, г. Островной, ул. Североморская, д. 1	-	0	47	27
7	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	Мурманская область, пгт. Сафоново, ул. Панина, д.68	14	14	84	59
8	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	Мурманская область, г. Североморск, ул. Вице-адмирала Падорина, д. 9	42	37	201	149
9	МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	Мурманская область, г. Североморск, ул. Душенова, д. 10 А	26	26	128	106
10	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ленина, д. 24	70	70	297	284
11	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Кировская аллея, д. 1а	58	58	448	317
11.1	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Кировская аллея, д. 1а	47	47	240	189

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
11.2	Филиал МБУ Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры н.п. Нивский	Мурманская область, Канадалакшский район, н.п. Нивский, ул. Букина, д. 1	11	11	74	44
11.3	Филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры с. Лувеньга	Мурманская область, Канадалакшский район, с. Лувеньга, ул. Площадь мира, д. 10	-	0	56	38
11.4	Филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры н.п. Белое море	Мурманская область, Канадалакшский район, н. п. Белое Море, д. 6	-	0	78	46
12	Дом культуры с.п. Алакуртти	Мурманская область, Канадалакшский район, с. Алакуртти, ул. Данилова, д. 9	27	0	54	54
13	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	Мурманская область, Канадалакшский район, н.п. Зареченск, ул. Кумская, д.2	-	0	90	39
14	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	Мурманская область, Канадалакшский район, г.п. Зеленоборский, ул. Озёрная, д.27а	53	34	205	154
14.1	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	Мурманская область, Канадалакшский район, г.п. Зеленоборский, ул. Озёрная, д.27а	32	16	93	67
14.2	Филиал МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры Сельский дом культуры «Дружба» н.п. Лесозаводский	Мурманская область, Канадалакшский район, н.п. Лесозаводский, ул. Центральная, д.11а	-	0	36	12
14.3	Филиал МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры МБУК Дом культуры «Восток» г.п. Зеленоборский	Мурманская область, Канадалакшский район, г.п. Зеленоборский, ул. Школьная, д. 1а	21	18	76	75
15	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	Кировск с подведомственной территорией, г. Кировск, ул. Мира, д. 7	60	50	471	327
15.1	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	Кировск с подведомственной территорией, г. Кировск, ул. Мира, д. 7	60	50	358	268
15.2	Сельский дом культуры н.п. Коашва, филиал МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	Мурманская область, г. Кировск, н.п. Коашва, д.2	-	0	66	30
15.3	Сельский дом культуры н.п. Титан, филиал МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	Мурманская область, г. Кировск, н.п. Титан, д. 14	-	0	47	29
16	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Metallургов, д. 30	75	75	443	309

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
16.1	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Metallургов, д. 30	75	75	415	303
16.2	Обособленное структурное подразделение МАУ «Мончегорский городской центр культуры» н.п. 25 км	Мурманская область, г. Мончегорск, н.п. 25 км, ул. Совхозная, д. 6а	-	0	28	6
17	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	Мурманская область, г. Оленегорск, Ленинградский пр., д.5	46	43	339	175
17.1	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	Мурманская область, г. Оленегорск, Ленинградский пр., д.5	19	19	204	76
17.2	Дом культуры «Горняк», филиал ЦКиД «Полярная звезда»	Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Мира, д.38А	27	24	135	99
18	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Сивко, д.5	77	77	554	310
19	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	Мурманская область, н.п. Африканда, ул. Советская, д.8	16	16	129	88
19.1	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	Мурманская область, н.п. Африканда, ул. Советская, д.8	16	16	81	68
19.2	Культурно-досуговый центр н.п. Зашеек, филиал МБУК ДК н.п. Африканда	Мурманская область, н.п. Зашеек, ул. Веденеева, д.12а	-	0	48	20
20	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Мурманская область, Ковдорский район, н.п. Ёнский, ул. Строителей, д. 4 «А»	-	0	164	115
20.1	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Мурманская область, Ковдорский район, н.п. Ёнский, ул. Строителей, д. 4 «А»	-	0	82	67
20.2	Отдел по работе с сельским населением с. Ёна МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Мурманская область, Ковдорский район, с. Ена, д.17	-	0	30	25
20.3	Отдел по работе с сельским населением н.п. Лейпи МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Мурманская область, Ковдорский район, н.п. Лейпи, д. 10	-	0	52	23
21	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	Мурманская область, Ковдорский район, г. Ковдор, ул. Школьная, д. 2	37	37	177	148
22	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	Мурманская область, Кольский район, п. г. т. Молочный ул. Торговая, д. 1а	24	23	136	94

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
23	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	Мурманская область, Кольский район, г.п.Туманный, ул. Энергетиков, д.14	-	0	31	11
24	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Кильдинстрой, ул. Советская, д. 2	9	9	173	137
24.1	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Кильдинстрой, ул. Советская, д. 2	9	9	46	39
24.2	Зверосовхозский сельский Дом культуры - филиал МБУК «Кильдинский городской Дом культуры»	Мурманская область, Кольский район, н.п. Зверосовхоз, ул. Зеленая, д. 14	-	0	57	42
24.3	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой (отдел н.п. Шонгуй)	Мурманская область, Кольский район, н.п. Шонгуй, ул. Комсомольская, д. 15	-	0	70	56
25	МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	Мурманская область, Кольский район, с.Тулума, ул. Мира, д. 6	24	15	121	63
26	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Мурмаши, ул. Энергетиков, д.1	31	31	178	124
27	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	Мурманская область, Кольский район, г. Кола, пр. Защитников Заполярья, д.7	27	27	124	109
28	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	Мурманская область, Кольский район, н.п.Пушной, ул.Центральная, д. 14	-	0	37	21
29	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	Мурманская область, Кольский район, ж/д ст. Лопарская, д.16-Б	-	0	8	7
30	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Мурманская область, Кольский район, п. Междуречье, д.4а	28	28	529	158
30.1	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Мурманская область, Кольский район, п. Междуречье, д.4а	28	28	404	112
30.2	Сельский клуб с. Белокаменка, филиал МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Мурманская область, Кольский район, с. Белокаменка, д.48	-	0	125	46
31	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	Мурманская область, Кольский район, п. Ура-Губа, ул. Речная, д. 7	12	10	59	41

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
32	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Верхнетуломский, ул. Дружбы, д. 20	49	18	80	73
33	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	Мурманская область, Кольский район, с. Териберка, ул. Первая Пятилетка, д. 14	-	0	73	48
34	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	Мурманская область, Ловозерский район, с. Ловозеро, ул. Советская, д.30	25	20	177	95
34.1	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	Мурманская область, Ловозерский район, с. Ловозеро, ул. Советская, д.30	25	20	123	81
34.2	Филиал МБУ «Ловозерский ЦРДК» в селе Краснощелье - Краснощельский этнокультурный центр	Мурманская область, Ловозерский район, с. Краснощелье, ул. Северное сияние, д. 10	-	0	54	14
35	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	Мурманская область, Ловозерский район, с. Ловозеро, ул. Советская, д. 8	11	11	124	46
36	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	Мурманская область, Ловозерский район, п.г.т.Ревда, ул.Металлургов, д.5	45	45	244	180
37	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	Мурманская область, Печенгский район, г. Заполярный, ул.Стрельцова, д. 1 «А»	54	54	254	219
38	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	Мурманская область, Печенгский район, п. Никель, ул.Октябрьская, д.1	43	16	152	80
38.1	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	Мурманская область, Печенгский район, п. Никель, ул.Октябрьская, д.1	43	16	131	68
38.2	МБУК Дворец культуры «Восход», обособленное структурное подразделение: Сельский клуб п. Раякоски	Мурманская область, Печенгский район, п.Раякоски, д. 14	-	0	21	12
39	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	Мурманская область, Печенгский район, п.г.т. Печенга, Печенгское шоссе, д. 4а	17	17	119	71
40	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	Мурманская область, Терский район, с. Варзуга, ул. Успенская, д. 89	-	0	31	24

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
41	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	Мурманская область, Терский район, г.п. Умба, ул. Беломорская, д. 1а	36	36	169	167
41.1	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	Мурманская область, Терский район, г.п. Умба, ул. Беломорская, д. 1а	36	36	146	145
41.2	МБУ Дом культуры г.п. Умба, филиал № 1 Клуб «Гармония»	Мурманская область, Терский район, г.п. Умба, ул. Совхозная, д. 12а	-	0	23	22
42	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Адмирала флота Лобова, д. 47	52	49	254	200
43	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	Мурманская область, г. Мурманск, Северный проезд, д. 12	20	19	89	79
44	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Зои Космодемьянской, д. 2а	46	46	524	186
44.1	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Зои Космодемьянской, д. 2а	27	27	282	108
44.2	Дом культуры «Маяк» - филиал МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Лесная, д. 39	19	19	242	78
45	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	Мурманская область, г. Мурманск, ж. р. Росляково, ул. Заводская, д. 1	38	38	173	154
46	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Октябрьская, д.22	-	0	33	15
47	ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Пушкинская, д. 3	130	108	612	435
ИТОГО:			1545	1374	9871	6381



## **1.4. Описание методики и техники проведения исследования**

### **Описание методики и техники проведения опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях**

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

Интервьюеры проводили очное и дистанционное обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания, фиксировали визуальные показатели (наличие необходимой документации на информационных стендах, доступность услуг для инвалидов и т.п.), анализировали официальные сайты организаций.

В связи с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией из-за коронавирусной инфекции, при необходимости проводилась независимая оценка качества в «удаленном режиме», т.е. без посещения представителями оператора организаций социального обслуживания. Например:

- наблюдение условий оказания услуг и открытости информации на информационных стендах в помещении организации осуществлялось посредством дистанционных средств связи (*например, с помощью видеосвязи или фото- и видеофиксации каждого параметра показателя сотрудниками учреждений и последующей передачи отснятых материалов для анализа оператору*);
- проведение очного анкетирования – проводилось посредством передачи опросного инструментария в организации и сбора заполненных получателями услуг анкет сотрудниками организаций с последующей передачей оператору.

В случае необходимости посещения учреждения соблюдались все необходимые меры безопасности как для представителей оператора, так и для получателей услуг.

При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях допускался как устный опрос интервьюером потребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты (интервью) с использованием СИЗ, так и распространение интервьюером/ анкетером анкет на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет (анкетирование).

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.

### **Описание методики и техники проведения онлайн-опроса**

При проведении онлайн-опроса получателей услуг использовалась Интернет-платформа Anketolog.ru (<https://anketolog.ru/>), соответствующая следующим требованиям:

- удобный интерфейс для респондентов;
- наличие возможности размещения ссылки на онлайн-опрос в СМИ и иных источниках массовой коммуникации, в т.ч. с созданием QR-кодов для URL адресов;
- соответствие п. 2.1. ст. 13 Федерального закона № 149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Ссылка на онлайн анкету являлась человекоподобной (friendlyURL) и сокращенной для повышения удобства использования респондентом и доступности веб-сайта: [https://anketolog.ru/culture\\_murmansk\\_2021](https://anketolog.ru/culture_murmansk_2021).

## 2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере культуры

Детальная интерпретация значений критериев в разрезе организаций в сфере культуры представлена в порядке убывания значения общего показателя оценки качества условий оказания услуг.

Детальные значения всех показателей по каждой организации см. в файле Расчет НОК.xls.

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры:

Менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»),

70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»),

90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»).

В данном разделе представлены рекомендации для отдельных организаций по повышению показателей, значения которых составляют менее 90 баллов из 100 баллов.

Организации представлены в порядке, указанном в Приложении 1.

### 2.1. МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 651 получателя услуг, из них 58 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 593 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://ctid70.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,4 балла и занимает 24 место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,5
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	68,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,9
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,8
6	Итоговый показатель	92,4

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - 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. - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Увеличить количество мероприятий для подростков, разнообразить их досуг. Дискотеки, конкурсные программы, викторины. Нужно живое общение!</li> <li>• Современный подход ко всему</li> <li>• Ремонт основного здания внутри</li> <li>• Большие занятия для детей от 3х лет</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Иметь организации досуга кружок развития речи, кружок по математике.</i></li> <li>• <i>Снизить стоимость оказания услуг,</i></li> <li>• <i>Не хватает звукового оборудования и музыкальных инструментов</i></li> <li>• <i>Я думаю, можно разнообразить зоны отдыха новой мебелью и оборудованием, а также подумать над рекламой организации для привлечения новых сотрудников и волонтеров. В основном считаю, что всё хорошо</i></li> <li>• <i>Нет питьевой воды</i></li> </ul>
--	--

### 2.1.1. МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 523 получателя услуг, из них 48 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 475 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,2 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК, кроме «Доступность услуг для инвалидов», организация получила высокие оценки. В связи с чем рекомендуем устранить выявленные недостатки (см. таблицу основные недостатки и рекомендации по итогам НОК к данной организации). Также рекомендуем периодически обновлять материально-техническую базу организации (в первую очередь оборудование для оказания услуг людям с ОВЗ).

### 2.1.2. Обособленное структурное подразделение сельский клуб в н.п. Оленья Губа (МАУК ЦТиД г. Гаджиево)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 123 получателя услуг, из них 10 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 118 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,6 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Основным недостатком у данной организации, как и у многих других, по этой сфере, является критерий «Доступность услуг для инвалидов». В связи с чем рекомендуем проработать возможности организации условий доступности для инвалидов, для повышения общего уровня удовлетворенности условиями услуг.

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
1	Обособленное структурное подразделение сельский клуб в н.п. Оленья Губа (МАУК ЦТиД г. Гагжиево)	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100,0
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,0
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	68,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
		Итоговый балл	93,6
2	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гагжиево	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100,0
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,2
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	68,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,4
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,5
		Итоговый балл	92,2

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации сферы культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.2. МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 528 получателей услуг, из них 69 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 459 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://sovremennik.murm.muzkult.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,1 баллов и занимает 2-е место в рейтинге организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,1
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,7
6	Итоговый показатель	99,1

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: - Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты - Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* - Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	Получатели услуг удовлетворены доступностью организации для людей с ОВЗ.	Поддерживать все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества,

	выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг	
Результаты анкетирования.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Повышение заработной платы сотрудников</i></li> <li>• <i>Завершить ремонт площади им. Мурко, прилегающей к МБУК "ГДК "Современник"</i></li> <li>• <i>Побольше хороших кружков, хороших преподавателей.</i></li> <li>• <i>Побольше мероприятий</i></li> <li>• <i>Побольше мероприятий онлайн для детей и взрослых. Поле деятельности огромно - викторины на разные темы, мастер-классы, развлекательные программы. Посмотрите на работу других ДК. У нас - просто мертвая зона. Увы.</i></li> <li>• <i>Освещение на лестницах после 21.00</i></li> <li>• <i>Побольше возможностей для поездок хотя бы по области для коллективов кружков, для обмена опытом и общения.</i></li> <li>• <i>Оплата через банкомат! Очень не хватает</i></li> <li>• <i>больше выступлений хорарусской песни</i></li> <li>• <i>больше мероприятий для 30+</i></li> <li>• <i>на улице побольше мероприятий</i></li> <li>• <i>очень нужна крытая сцена на улице</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации сферы культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 2.3. МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 304 получателей услуг, из них 247 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 57 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://gcksever.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,2 балла и занимает 20 место в рейтинге организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	71,3
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,6
6	Итоговый показатель	93,2



В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурального наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: - 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. - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>установить маленький стенд с перекусом так как те кто там занимается очень устают идти домой далеко а перекусить хочется</i></li> <li>• <i>Открыть кафе.</i></li> <li>• <i>Организовывать побольше молодежных мероприятий!! (дискотек, форумов и тд)</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Установить терминалы для оплаты билетов и онлайн кассу</li> <li>• Больше уделять внимания по соблюдению порядка в зале во время детских спектаклей или представлений.</li> <li>• Подарки, хоть символически, грамоты детям за их труд в культуре</li> <li>• Более просторное здание для работы коллективу и участникам интересных коллективах и мероприятий</li> <li>• В городе нет кинотеатра, было бы неплохо организовать прокат востребованных фильмов для жителей города. Не у каждого есть возможность выезжать в Мурманск.</li> <li>• Ко всем детям, одинаковый подход.</li> <li>• Хотелось бы что бы детки хотя бы один выходной не занимались.</li> <li>• Хочется, чтобы в Полярный чаще приезжали известные артисты со спектаклями.</li> <li>• Запись с письменной анкеты</li> <li>• Поддержка властей в предоставлении ГЦК большого помещения для актового зала</li> <li>• напитки холодные</li> </ul>
--	--

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.4. МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 47 получателя услуг, из них 8 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 39 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://xn----dtbafcg7b6d7e.xn--p1ai/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 86,5 балла и занимает 35 место в рейтинге организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,5
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	95,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	52,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	96,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,0
6	Итоговый показатель	86,5

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На информационном стенде организации отсутствуют следующие сведения: - Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Следует регулярно обновлять информацию.
2	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: - Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты - Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
3	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: - 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. - 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	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>закупка новых книг для школьников</i></li> <li>• <i>Повысить им зарплату</i></li> <li>• <i>Смена руководителя на более талантливого и креативного.</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.5. МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 229 получателя услуг, из них 31 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 198 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://ckbozaozersk.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,9 балла и занимает 21 место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,5
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,4
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	72,5
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,9
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,4

6	Итоговый показатель	92,9
---	---------------------	------

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Очень хотелось бы, по возможности, чтобы занятия для подростков заканчивались до 20.00, чтобы дети не возвращались домой поздно (21.30-22.00 - это поздно). В остальном всё отлично!</i></li> <li>• <i>Ремонт здания</i></li> <li>• <i>Ремонт здания</i></li> <li>• <i>Оснащение танцевального зала(напольное</i></li> </ul>

	<p><i>покрытие) и т. д.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Вот бы окна поменять в здании!</i></li> <li>• <i>Прокат фильмов</i></li> <li>• <i>Чтобы проветривался зрительный зал , очень душно</i></li> <li>• <i>Оборудования раздевалки для девочек танцевальной группы.</i></li> <li>• <i>Обеспечить танцевальные залы питьевой водой</i></li> <li>• <i>Больше контактных данных</i></li> <li>• <i>Хотелось бы, что бы услуги были бесплатными</i></li> <li>• <i>Хотелось бы иметь современную модельную библиотеку, т.к. та, которая находится г. Заозерск имеет удручающий вид, очень несовременная.</i></li> <li>• <i>больше занятий йогой</i></li> </ul>
--	--

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.6. МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 47 получателей услуг, из них 47 респондентов – методом онлайн анкетирования. У организации нет/не работает официальный сайт.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 85,1 балла и занимает 37 место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	55,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	72,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,3
6	Итоговый показатель	85,1

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	У организации нет/не работает официальный сайт.	Рекомендовано организовать официальный сайт/его работу и разместить информацию, отсутствующую/устаревшую.

		Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>купите новые кресла</i></li> <li>• <i>покрасьте фасад здания</i></li> <li>• <i>заменить хотя бы ржавую табличку с указанием улицы и номера дома</i></li> <li>• <i>Облогородить заброшенные здания вокруг Центра культуры, так как портит внешний вид</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• покраске фасад здания</li> </ul>
--	---

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.7. МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 98 получателя услуг, из них 14 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 84 респондента – методом онлайн анкетирования.

У организации нет/не работает официальный сайт.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 80,6 балла и занимает 43 место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	53,9
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	52,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,2
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
6	Итоговый показатель	80,6

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	У организации нет/не работает официальный сайт.	Рекомендовано организовать работу сайта и разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).



<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - 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. - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Мало специалистов. Дать новые ставки. Строительство нового здания.</i></li> <li>• <i>Я пью очень много воды. Было бы здорово, если бы в ДК была питьевая вода для посетителей.</i></li> <li>• <i>Здравствуйтесь. Пожелания это увеличение площади учреждения. Начиная с гардероба и заканчивая залом (место для проведения мероприятий).</i></li> <li>• <i>Желательно строительство нового дома культуры</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.8. МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 243 получателей услуг, из них 42 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 201 респондентов – методом онлайн анкетирования. У организации нет/не работает официальный сайт.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 80,8 балла и занимает 42 место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	54,1
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	56,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,8
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,6
6	Итоговый показатель	80,8

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	У организации нет/не работает официальный сайт.	Рекомендовано организовать работу сайта и разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок;	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</li> </ul>	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отремонтировать крышу</li> <li>• Почему взимается плата за дни больничного, когда ребенок не посещает кружок? Приходится оплачивать не оказанную услугу!</li> <li>• Сделать занятия для деток от 3 лет</li> <li>• Большие концертов, игр, спектаклей для детей!</li> <li>• Хотим узнавать о мероприятиях из аьши</li> <li>• Открыть парковку не только для сотрудников, поставить куллер с водой и стаканчиками для детей, изменить фразу «одевайте бахилы» на «Надевайте бахилы» в объявлении на стекле гардероба, в холе поставить большие лавочек и шире, когда час-пик занятий, лавочек для переодеваний не хватает, с узких лавочек вся одежда у детей падает - «вытирает пол», контроль за наличием туалетной бумаги в туалете, очень часто ее там нет...</li> <li>• Больше сотрудничать с общественными организациями города</li> <li>• Не всегда есть возможность купить билеты на концерты в кассе, хотелось бы, чтобы продажа билетов на концерты осуществлялась онлайн.</li> <li>• Уделить больше внимания самостоятельным коллективам, которые посещают взрослые и работающие люди.</li> <li>• Больше детских праздников на открытом воздухе</li> <li>• Сделать нормальный туалет и парковку</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обновить туалеты для посетителей на 1 этаже (нет унитазов)</li> <li>• Большие пользования сценой Поисковцам, "Поиск" велик</li> <li>• Предлагаю организовывать большие концертов с участием творческих коллективов ДК, чтобы именно североморцы наслаждались их творчеством, а не фестивальными и конкурсными жюри на гастролях в других городах.</li> <li>• Организация зоны для переодевания детей младших групп, а то малышам приходится переодеваться при всех в фойе</li> <li>• Во многих местах когда 2 ребёнка ходят в один кружок, то есть скидка, а тут нет её, много денег уходит если у тебя 2 ребёнка и они посещают в этом месте по 3 кружка, это получается 12 тысяч. Не понравилось в Тонике, верней в Нотках, на первых шагах детям дали спеть только припев, большую часть пели взрослые дети, да к тому же многим повесили муляж. Мои дети сильно расстроились и они хотели петь, мне говорили, что все хорошо, а на самом деле деньги только тянут. Вот с этим надо разобраться! А во всем остальном нормально всё.</li> <li>• Хочется больше приезжих театров и цирков</li> <li>• Сделать он-лайн продажу билетов!</li> <li>• Оставить работу очную и Онлайн после пандемии</li> <li>• Подключить услугу онлайн оплаты билетов и терминал оплаты в кассе учреждения.</li> <li>• Советую завести данному учреждению tik-tok аккаунт</li> <li>• Большие спектаклей.</li> </ul>
--	---

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.9. МБУК Центр досуга молодёжи г. Североморск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 154 получателей услуг, из них 26 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 128 респондентов – методом онлайн анкетирования. У организации нет/не работает официальный сайт.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,6 балла и занимает 33 место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	54,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	86,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,5
6	Итоговый показатель	87,6

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	У организации нет/не работает официальный сайт.	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным

	в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг	
Результаты анкетирования.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Вести больше групп на кружок "рисование " и "английский язык"</i></li> <li>• <i>Больше уделять времени детям, особенно в дни каникул и праздников</i></li> <li>• <i>Больше ориентироваться на подростков и старшую молодежь</i></li> <li>• <i>Больше мероприятий для людей старшего возраста</i></li> <li>• <i>Расширить время работы до 21 часа.</i></li> <li>• <i>Поощряйте премиями сотрудников.</i></li> <li>• <i>Больше мероприятий с рыцарями</i></li> <li>• <i>повысить финансирование кружков и клубов</i></li> <li>• <i>Новые костюмы для различных кружков, клубов;</i></li> <li>• <i>Одноразовые стаканчики у кулера с водой</i></li> <li>• <i>Хочу на дискотеку</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.10. МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 367 получателей услуг, из них 70 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 297 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.muagdk.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,4 балла и занимает 19 место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,3
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	77,4
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,8
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,5
6	Итоговый показатель	93,4

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		

1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: - Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Новых танцевальных кружков для людей 30+</i></li> <li>• <i>Необходимо пересмотреть график работы. И</i></li> <li>• <i>Больше приезжих артистов</i></li> <li>• <i>Продолжать принимать театры и балы устраивать в новом паркетной зале</i></li> <li>• <i>Улучшение и простота интерфейса официального сайта в использовании.</i></li> <li>• <i>Предоставлять больше информации о творческих коллективах, кружках, какие</i></li> </ul>

	<p>занятие можно посещать. Нет практически информации. Очень мало творческих вечеров, концертов, спектаклей. Приглашать большие коллективы на гастроли. Совсем никто не приезжает.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Большие мероприятий для детей</li> <li>• Сделать косметический ремонт в помещении где проходят занятия моделирование и дизайн одежды "Рукодельница"</li> <li>• Увеличить финансирование Дворца Культуры, чтобы не приходилось сдавать в аренду помещения в ДК, помещений для занятий творческих коллективов не хватает. Выделить средства на поездки творческих коллективов для участия в концертах в других городах и посёлках Мурманской области.</li> <li>• Большие концертов</li> <li>• Неудобный режим работы кассы, не все билеты можно купить по карте, часть билетов только за наличные, мало билетов продается онлайн</li> <li>• Увеличение средств защиты от КОВИД, качественная реклама в городском пространстве, а не на одном стенде. Прекратить развешивать афиши где попало (на столбах, подъездах, остановках, стенах домов), Властям - дать возможность работать ДК, оказать поддержку в период действующих ограничений.</li> <li>• Необходимо организовать транспорт для доставки участников творческих коллективов к месту выступлений (концертов): площадь Ленина, клуб "Атлет" и пр. Это крайне возмутительно и унижительно, что участники коллективов, которые стараются от души для жителей города БЕСПЛАТНО, должны в СЦЕНИЧЕСКИХ КОСТЮМАХ топтать в ЛЮБУЮ ПОГОДУ, в дождь, снег, мороз и ветер, к месту выступлений! Издевательство и насмешка со стороны администрации ДК и города! А особенно подумайте о ПОЖИЛЫХ участниках таких коллективов, как "Заполярье" (старейший коллектив!), "Долинушка" и т.д.!!! Пожилые женщины и мужчины покорно топчут по снегу и слякоти, чтобы бесплатно развлечь жителей...Позор! Издёвка!</li> <li>• Не хотим дистанционку</li> <li>• Необходима навигация по помещениям.</li> <li>• Сделать ремонт в танцевальном зале коллектива Ангажемент</li> <li>• Чаще устраивать детские программы, концерты</li> <li>• Больше информации о деятельности</li> <li>• Более качественно продумывать задумку и идею праздников, побольше организовывать мероприятий для детей.</li> <li>• Пожалуйста, сделайте ремонт в кабинетах и танцевальных залах. Благодарю</li> </ul>
--	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Очень нужен ремонт циркового зала</i></li> <li>• <i>В коридоре, где расположены классы слабое отопление</i></li> <li>• <i>Хорошо бы вернуть предоставление бильярдных услуг, как в благословенные 90-е</i></li> <li>• <i>Заменить необходимо дизайнера баннеров (афиши концертов) , которые размещены в интернете (вконтакте ,инстаграмме)</i></li> <li>• <i>Необходимы тюпитры, настроить пианино</i></li> <li>• <i>Просим провести косметический ремонт помещения студии "руководительница"</i></li> <li>• <i>Отсутствие рекламы мероприятий на окраинах города афиши висят только в центре, что неудобно для жителей, живущих, например, на ул. Строителей, Дзержинского, Сидоренко</i></li> <li>• <i>Очень хочется чтобы была танцевальная группа</i></li> <li>• <i>мало выездных концертов</i></li> <li>• <i>Ведение средств на поездки коллективов!!!</i></li> <li>• <i>Хотелось бы чтобы сделали вентиляцию в кабинете номер 51</i></li> <li>• <i>Ремонт 51 каб</i></li> </ul>
--	---

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.11. МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 506 получателей услуг, из них 58 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 448 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.dkkandalaksha.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,4 балла и занимает 8-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	85,5
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,8
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,2
6	Итоговый показатель	96,4

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Больше концертов</i></li> <li>• <i>Побольше бы здания для СДК</i></li> <li>• <i>Требуется ремонт здания.</i></li> <li>• <i>Предлагаю улучшить технологические условия т.е. оснащение оборудованием для организации кружков, концертов, тематических вечеров</i></li> <li>• <i>оборудовать пандусы</i></li> <li>• <i>игровую комнату, оборудованную батутами, мягкими кубами и т.д</i></li> <li>• <i>Новую мебель</i></li> <li>• <i>Не хватает современной цветомузыки</i></li> <li>• <i>Настольные игры для детей приобрести</i></li> <li>• <i>Побольше концертов из г. Кандакаша</i></li> <li>• <i>Нужен в клуб специалист с людьми от 55 и старше</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Чтоб поменьше брали деньги за то, чтоб дети для родителей выступали бесплатно на сцене и за это не брали денег.</i></li> <li>• <i>Открыть все мероприятия, надоели ограничения</i></li> <li>• <i>Отремонтировать крыльцо главного входа и установить перила.</i></li> <li>• <i>адекватного руководителя</i></li> <li>• <i>Больше концертов ,встреч ,больше внимания от вышестоящих организаций для расширения возможностей .</i></li> <li>• <i>хотелось бы специалистов по хореографии и вокалу</i></li> <li>• <i>Хотелось бы специалистов по пению и танцам</i></li> <li>• <i>Хотелось чтоб в филиале СДК н.п. Нивский работал хореограф</i></li> <li>• <i>Побольше вечеров отдыха для населения</i></li> <li>• <i>Почаще театральные премьеры организовывать и использовать возможности виртуального концертного зала</i></li> <li>• <i>Создание Wi-Fi покрытия, т. к в связи с тем, что стены здания толстые, мобильный интернет приглушается, а иногда пока ждешь ребенка, работаешь и для этого иногда необходим интернет</i></li> <li>• <i>мягкие диваны</i></li> <li>• <i>Некоторым работникам культуры (в телефонном и личном общении) быть в общении более культурными, вежливыми и тактичными</i></li> <li>• <i>Увеличение финансирования, для того что бы участники коллективов могли участвовать в различных конкурсах за счёт организации, а не за личные средства.</i></li> <li>• <b>ПОБОЛЬШЕ ДЕТСКИХ КРУЖКОВ ПО ИНТЕРЕСАМ</b></li> <li>• <i>Обновить (усовременить) техническое оснащение сцены (звук, свет)</i></li> <li>• <i>Не хватает зеркала в мужском туалете</i></li> <li>• <i>Обновление материально-технической базы. Приобретение медиаторов оборудования и лэд экранов</i></li> <li>• <i>оборудовать пандусы</i></li> <li>• <i>хотелось бы чтобы в клубе оборудовали танцевальный класс и мой ребенок чтобы занимался не в зале, а в оборудованном классе.</i></li> <li>• <i>нет питьевой воды</i></li> <li>• <i>автомат с кофе, чаем</i></li> <li>• <i>кулер с водой</i></li> <li>• <i>Что-то надо придумать в центре города</i></li> <li>• <i>Больше спектаклей приезжих</i></li> </ul>
--	---

2.11.1. МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 287 получателя услуг, из них 47 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 240 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,0 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК организация получила высокие оценки, существенных недостатков не выявлено. В связи с чем рекомендуем поддерживать существующие условия.

#### 2.11.2. Филиал МБУ Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры н.п. Нивский

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 85 получателя услуг, из них 11 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 74 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,4 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК организация получила высокие оценки, существенных недостатков не выявлено. В связи с чем рекомендуем поддерживать существующие условия.

#### 2.11.3. Филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры с. Лувеньга

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 56 получателя услуг, методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,8 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК организация получила высокие оценки, существенных недостатков не выявлено. В связи с чем рекомендуем поддерживать существующие условия.

#### 2.11.4. Филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры н.п. Белое море

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 78 получателя услуг, методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,2 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК организация получила высокие оценки, существенных недостатков не выявлено. В связи с чем рекомендуем поддерживать существующие условия.

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
1	Филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры н.п. Белое море	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100,0
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	86,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
		Итоговый балл	97,2
2	Филиал МБУ Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры н.п. Нивский	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100,0
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,4
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	83,3
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,8
		Итоговый балл	96,4
3	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,8
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,3
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	86,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	96,9
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,0
		Итоговый балл	96,0
4	Филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры с. Лувеньга	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,2
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	86,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	96,8
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,6
		Итоговый балл	95,8

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.12. Дом культуры с.п. Алакуртти

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 81 получателя услуг, из них 27 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 54 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kultura.alakurtti.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 83,9 балла и занимает 39 место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	91,4
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	94,4
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	38,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96,8
6	Итоговый показатель	83,9

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	<p>На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты</li> <li>- Режим, график работы организации культуры</li> <li>- Виды предоставляемых услуг организацией культуры</li> <li>- Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов,</li> </ul>	<p>Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую.</p> <p>Постоянно обновлять информацию на сайте.</p> <p>Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.</p>

	<p>устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события</li> </ul>	
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	<p>По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на</li> </ul>	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	дому.	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Открытие дополнительных групп в танцевальном кружке, очень большая группа,ребенку немного не комфортно заниматься когда много деток.</i></li> <li>• <i>Улучшить санитарные условия и качество предоставления услуг</i></li> <li>• <i>Нет питьевой воды для детей посещающих спортивные кружки</i></li> <li>• <i>Капитально отремонтировать здание! В очень аварийном состоянии, а туда ходят дети!!!</i></li> <li>• <i>Маленькое помещение. Как это так, что "культура" располагается в нескольких местах? Основное местоположение это бывший детский сад, где там проводить мероприятия?</i></li> <li>• <i>Необходимо новое здание дома культуры</i></li> <li>• <i>просторный зрительный зал, кинотеатр</i></li> <li>• <i>кинотеатр, зрительный зал</i></li> <li>• <i>Отсутствие кинотеатра в селе Алапуртти!</i></li> <li>• <i>Читальный зал в библиотеке</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 2.13. МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 90 получателей услуг, из них 90 респондентов – методом онлайн анкетирования. У организации нет/не работает официальный сайт.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 84 балла и занимает 38-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	55,0



2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	70,5
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,1
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,8
6	Итоговый показатель	84,0

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	У организации нет/не работает официальный сайт.	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		

1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не заколебывайте сотрудников левой работой типа этого тестирования</li> <li>• Зданию срочно нужен ремонт и техническое оснащение.</li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.14. МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 258 получателей услуг, из них 53 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 205 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://cdk-zelbor.ucoz.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 81,8 балла и занимает 41-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	90,4
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	93,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	38,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	94,5
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	92,9
6	Итоговый показатель	81,8

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На информационном стенде организации отсутствуют следующие сведения: - Виды предоставляемых услуг организацией культуры - Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Следует регулярно обновлять информацию.

	(при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	
2	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: - Режим, график работы организации культуры - Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* - Материально-техническое обеспечение предоставления услуг - Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
3	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. - 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	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Сделать качественный ремонт</i></li> <li>• <i>Чтоб клуб Восток не стоял на замке, а работал как раньше, все любили ходить туда на мероприятия в отличие. От Дк.</i></li> <li>• <i>Новое здание в соответствии с функцией учреждения</i></li> <li>• <i>Хотелось бы чтобы был прокат хороших фильмов и чтоб был набор на индивидуальное сольное пение для 60+.ное пение для</i></li> <li>• <i>Обустройство зоны отдыха на улице рядом с клубом (лавочки, клумбы с цветами и тд</i></li> <li>• <i>Обратить внимание на то, что людям нужны мероприятия различной направленности, а сотрудников сократили, часы работы сократили...</i></li> <li>• <i>В ДК Восток уже давно не проводят никаких мероприятий. ДК превратили в одну сплошную незаконную торговлю - приезжают всякие нелегалы и продают свой контрафактный товар. Деятельность домов культуры нужно проверять соответствующим органам. Да, там не только торгуют, но и устраиваются на ночлег.</i></li> <li>• <i>Работать для людей, проводить мероприятия. Дом культуры превратили в дом торговли, ПОЗОР РУКОВОДСТВУ ДК!!!</i></li> <li>• <i>Игровая комната для детей с интерактивным полом</i></li> <li>• <i>Отремонтируйте скорее клуб чтоб он начал свою работу в полном объеме.</i></li> </ul>

#### 2.14.1. МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 125 получателя услуг, из них 32 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 93 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 79,3 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК, кроме «Доступность услуг для инвалидов», организация получила высокие оценки. В связи с чем рекомендуем устранить выявленные недостатки (см. таблицу основные недостатки и рекомендации по итогам НОК к данной организации). Также рекомендуем периодически обновлять материально-техническую базу организации (в первую очередь оборудование для оказания услуг людям с ОВЗ).

#### 2.14.2. Филиал МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры Сельский дом культуры «Дружба» н.п. Лесозаводский

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 36 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 79,9 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Основным недостатком у данной организации, как и у многих других, по этой сфере, является критерий «Доступность услуг для инвалидов». В связи с чем рекомендуем проработать возможности организации условий доступности для инвалидов, для повышения общего уровня удовлетворенности условиями услуг.

#### 2.14.3. Филиал МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры МБУК Дом культуры «Восток» г.п. Зеленоборский

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 97 получателя услуг, из них 21 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 76 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 80,2 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Наименьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (34,0 балла из 100). Исходя из этого, рекомендуем обратить

внимание на условия доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
1	Филиал МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры МБУК Дом культуры «Восток» г.п. Зеленоборский	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	90,0
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	95,4
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	34,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	89,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	92,5
		Итоговый балл	80,2
2	Филиал МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры Сельский дом культуры «Дружба» н.п. Лесозаводский	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	92,0
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	83,3
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	38,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	91,6
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,4
		Итоговый балл	79,9
3	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры Зеленоборский г.п.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	90,1
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	94,0
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	28,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	91,5
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	92,9
		Итоговый балл	79,3

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.15. МАУК «Кировский городской Дворец культуры»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 531 получателей услуг, из них 60 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 471 респондента – методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://kgdk.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,5 балла и занимает 29-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,6
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	67,7
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,5
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,6
6	Итоговый показатель	91,5

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
2	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: -Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* - Материально-техническое обеспечение предоставления услуг - Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
3	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - дублирование для инвалидов по слуху и	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	<p>зрению звуковой и зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.</li> </ul>	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>отремонтировать крыльцо</i></li> <li>• <i>меня все устраивает, необходимо сделать ремонт некоторых помещений</i></li> <li>• <i>Отремонтировать зал в структурном подразделении "Клуб "Родник"</i></li> <li>• <i>Оборудовать здание современными средствами для обеззараживания воздуха помещений в соответствии с Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 21 октября 2020 г. № 02/21655-2020-32 "Об обеззараживании воздуха в помещениях"</i></li> <li>• <i>Побольше секций и кружков</i></li> <li>• <i>Вежливо относиться к родителям</i></li> <li>• <i>кафе вернуть</i></li> <li>• <i>Всё устраивает, не хватает вокального кружка</i></li> <li>• <i>Давать раньше рекламу о мероприятиях</i></li> <li>• <i>Сделайте ремонт в 314 кабинете. Ужасный и холодный.</i></li> <li>• <i>Буфет</i></li> <li>• <i>некоторые помещения необходим о отремонтировать. В целом хороший Дом культуры, очень уютный.</i></li> <li>• <i>Было бы неплохо утсановить куллер с питьевой</i></li> </ul>



	<p>водой</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Желательно, чтоб были онлайн концерты, спектакли и мероприятия которые проходят в Д. К.</li> <li>• зону ожидания для родителей сделать, сделать открытый вай-фай, БУФЕТ ИЛИ КАФЕ</li> <li>• Возможность оплачивать клубные формирования по сертификатам дополнительного образования, на данный момент это невозможно</li> <li>• Было бы замечательно, если бы занятия проходили не только по будням. Люди, которые работают по графику 5/2 вообще не попадают на занятия. Есть ли возможность у других преподавателей замещать тех руководителей объединений, которые очень часто болеют, и из-за этого "пропадает" много занятий</li> <li>• Занимаюсь в студии фьюзинга, не хватает расходного материала - стекла</li> <li>• Большие мероприятий для людей от 18 - 50 лет.</li> <li>• Прошу обеспечить студию "Стекло" недостающими материалами для работы: стекло цветное для "фьюзинга" (его вообще больше нет в наличии), , припой для техники "тиффани". В нынешний сезон в студии работаем из оконного и бутылочного стекла, которое сами же и собираем. А так же убедительная просьба обеспечить кабинет студии "Стекло" кондиционером! Открывать окно для проветривания не получается, т. к. сильный сквозняк происходит, а без открытого окна слишком душно и жарко! В студии "Керамика", которую ведет Ирина Киянская, напротив-помещение очень холодное, а работа сопряжена с влажным материалом! И в студии "Керамика" так же закупаем за свои средства глазурь для обжига. Студийная глазурь, которую закупал ДК практически закончилась, либо в остатках "неходовые" цвета!</li> <li>• Большие рекламы мероприятий в соц сетях</li> <li>• Большие мероприятий для людей от 20 - 40 лет. В основном мероприятия для детей либо для людей старшего возраста.</li> <li>• Сделать лифт для малоподвижных граждан</li> <li>• выпускные подешевле сделать</li> <li>• Не хватает кафе, кофе машины, питьевой воды в дк</li> <li>• Если возможно еще разнообразить услуги для детей, может опоративного характера, либо познавательных встреч с гостями любых сфер жизни</li> <li>• Неудобен женский туалет для инвалидов на 1 этаже</li> <li>• возможность по пушкинской карте посетить любое мероприятие без ограничений</li> <li>• обновление оборудования (оверлок)</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>мало места в помещении, хочется посвободнее</i></li> <li>• <i>не приглашают выступать коллективы старшего возраста</i></li> <li>• <i>обновление швейного оборудования в студиях ДПТ</i></li> <li>• <i>в городе мало стндов информации о деятельности, мероприятиях в ДК</i></li> <li>• <i>обеспечивать творческие студии материалами для проведения мастер классов для занятий со студийцами</i></li> </ul>
--	---

#### 2.15.1. МАУК «Кировский городской Дворец культуры»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 418 получателя услуг, из них 60 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 358 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,0 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Ниаменьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (67,1 балла из 100). Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

#### 2.15.2. Сельский дом культуры н.п. Коашва, филиал МАУК «Кировский городской Дворец культуры»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 66 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,5 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Основным недостатком у данной организации, как и у многих других, по этой сфере, является критерий «Доступность услуг для инвалидов». В связи с чем рекомендуем проработать возможности организации условий доступности для инвалидов, для повышения общего уровня удовлетворенности условиями услуг.

#### 2.15.3. Сельский дом культуры н.п. Титан, филиал МАУК «Кировский городской Дворец культуры»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 47 получателя услуг, методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,4 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК, кроме «Доступность услуг для инвалидов», организация получила высокие оценки. В связи с чем рекомендуем устранить выявленные недостатки (см. таблицу основные недостатки и рекомендации по итогам НОК к данной организации). Также рекомендуем периодически обновлять материально-техническую базу организации (в первую очередь оборудование для оказания услуг людям с ОВЗ).

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
1	Сельский дом культуры н.п. Титан, филиал МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,3
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	95,7
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	70,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
		Итоговый балл	92,4
2	Сельский дом культуры н.п. Коашва, филиал МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	95,6
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,2
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	70,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	94,9
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,6
		Итоговый балл	91,5
3	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,5
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,6
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	67,1
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,2
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,6
		Итоговый балл	91,0

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.16. МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 518 получателей услуг, из них 75 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 443 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://mgck.murm.muzkult.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,6 балла и занимает 14-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,9
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	78,7
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,9
6	Итоговый показатель	94,6

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок;	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Больше размещать информации на офици сайте и в соцсетях</i></li> <li>• <i>Для детей получше хотелось бы оборудования санузла( нет туалетной бумаги даже)</i></li> <li>• <i>Заменить двери в кукольном театре и театре,заменить на полу ленолиум при входе театр</i></li> <li>• <i>Заменить сцену для выступления на улице</i></li> <li>• <i>Наличие кафе или бара во время проведения мероприятий</i></li> <li>• <i>Нехватка скамеек у раздевалки.</i></li> <li>• <i>новых кружков для детей и взрослых</i></li> <li>• <i>Огромное желание чтобы отремонтировали большой зал, оснастили его удобными креслами и т.д</i></li> <li>• <i>Сделать ремонт в звукостудии</i></li> </ul>

### 2.16.1. МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 490 получателя услуг, из них 75 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 415 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,5 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям организация получила высокие баллы. Ниаменьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (78,6 балла из 100). Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия

доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

#### 2.16.2. МАУ «Мончегорский городской центр культуры» н.п. 25 км

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 28 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,9 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК, кроме «Доступность услуг для инвалидов», организация получила высокие оценки. В связи с чем рекомендуем устранить выявленные недостатки (см. таблицу основные недостатки и рекомендации по итогам НОК к данной организации). Также рекомендуем периодически обновлять материально-техническую базу организации (в первую очередь оборудование для оказания услуг людям с ОВЗ).

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
1	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,0
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,3
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	78,6
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,5
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,2
		Итоговый балл	94,5
2	Обособленное структурное подразделение МАУ «Мончегорский городской центр культуры» н.п. 25 км	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,2
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	92,9
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	80,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,3
		Итоговый балл	92,9

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

#### **2.17. МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 385 получателей услуг, из них 46 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 339 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официального сайта учреждения нет.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://polyar-star.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,7 балла и занимает 23-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,5
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,5
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	73,1
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,1
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,4
6	Итоговый показатель	92,7

#### 2.17.1. МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 223 получателя услуг, из них 19 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 204 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,3 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям организация получила высокие баллы. Ниаменьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (72,1 балла из 100). Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

#### 2.17.2. Дом культуры «Горняк», филиал ЦКиД «Полярная звезда»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 162 получателя услуг, из них 27 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 135 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,8 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Основным недостатком у данной организации, как и у многих других, по этой сфере, является критерий «Доступность услуг для инвалидов», критерии

помимо этого набрали высокие баллы. В связи с чем рекомендуем проработать возможности организации условий доступности для инвалидов, для повышения общего уровня удовлетворенности условиями услуг.

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурального наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности получателей



	удовлетворены условиями оказания услуг.	услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Необходима комфортная тёплая раздевалка для детей. Зимой одежда вся холодная. Раздевалка тесная и в вечернее время там толпится много детей. Пол холодный, переобуваться не удобно.</i></li> <li>• <i>Больше мест для ожидания детей</i></li> <li>• <i>Организовать питьевой режим, организовать продажу соков и попкорна перед кинопоказами, наладить работу терминала, сделать информационный стенд</i></li> <li>• <i>Расширить рекламу</i></li> <li>• <i>Что бы туалеты хорошо закрывались и была туалетная бумага</i></li> <li>• <i>решить вопрос с освещением: очень темно в фойе</i></li> <li>• <i>Больше информации о работе коллективов</i></li> <li>• <i>установить терминал для бесконтактной оплаты в здании Дома культуры</i></li> <li>• <i>Обновить интерьер здания</i></li> <li>• <i>Больше семейных мероприятий</i></li> </ul>

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
1	Дом культуры «Горняк», филиал ЦКиД «Полярная звезда»	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,5
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,6
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	74,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,1
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,8
		Итоговый балл	92,8
2	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,4
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,4
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	72,1
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,2
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,1
		Итоговый балл	92,3

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.18. МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 631 получателей услуг, из них 77 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 554 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://gdkzori.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,3 балла и занимает 10-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,5
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,5
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	73,1
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,1
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,4
6	Итоговый показатель	92,7

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Материально-техническое обеспечение предоставления услуг,	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения	Обеспечить все условия доступности и комфортного

	<p>было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.</li> </ul>	<p>получения услуг в организации для людей с ОВЗ.</p>
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	<p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.</p>	<p>Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.</p>
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	<p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.</p>	<p>В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.</p>
Комментарии получателей услуг		
<p>Результаты анкетирования.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить информационный стенд, следить за актуальностью представленной на нём информации.</li> <li>• Не хватает досуговых кружков для детей, вроде совместного просмотра кино, настольных игр и т.п.</li> <li>• Нужна питьевая вода в общем холле, ярче освещение в фойе</li> <li>• установить светодиодный экран-афиша на улице</li> <li>• Установить, в конкретных небольших помещениях, но с большим количеством участников - кондиционеры.</li> <li>• Афиши мероприятий должны быть по всему городу</li> <li>• Нужно организовать продажу билетов на концерты на сайте ГДК</li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.19 МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 145 получателей услуг, из них 16 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 129 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://dk-afrikanda.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,9 балла и делит 16-17 места рейтинга организаций культуры с МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,9
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	78,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,2
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,4
6	Итоговый показатель	93,9

### 2.19.1. МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 97 получателя услуг, из них 16 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 81 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,7 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям организация получила высокие баллы. Ни наименьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (78,0 балла из 100). Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

### 2.19.2. Культурно-досуговый центр н.п. Зашеек, филиал МБУК ДК н.п. Африканда

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 48 получателя услуг, методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,3 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК, кроме «Доступность услуг для инвалидов», организация получила высокие оценки. В связи с чем рекомендуем устранить выявленные недостатки (см. таблицу основные недостатки и рекомендации по итогам НОК к данной организации). Также рекомендуем периодически обновлять материально-техническую базу организации (в первую очередь оборудование для оказания услуг людям с ОВЗ).

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Материально-техническое обеспечение предоставления услуг.	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - 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).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Побольше развлекательных мероприятий</i></li> <li>• <i>Территория КДЦ нуждается в благоустройстве</i></li> </ul>

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
1	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,3
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,5
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	78,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,2
		Итоговый балл	94,7
2	Культурно-досуговый центр н.п. Зашеек, филиал МБУК ДК н.п. Африканда	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,1
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,9
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	78,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	90,6
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,8
		Итоговый балл	91,3

## 2.20. МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 164 получателя услуг, из них 164 респондента – методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://sdk-yenskiy.murm.muzkult.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 83,3 баллов и занимает 40-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,3
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	86,6
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	35,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,4

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*, Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• капитальный ремонт здания</li> <li>• В клубе очень холодно в зимнее время. Большие массовые мероприятия проводятся на улице, это очень не удобно, т.к. пожилые люди сидят на холодных лавочках и мерзнут (помещение не позволяет разместить много народа в здании). Санузла нет!</li> <li>• больше помещений для клуба и ремонт</li> <li>• Может быть установить в зрительном зале вместо скамеек кресла, но переставляемые, и не хватает на сцене занавеса, нет видеопроектора</li> <li>• Большой зал для выступления. Чтобы выступали не только свои объединения, но и для того чтобы можно было пригласить коллективы с других Домов культуры.</li> <li>• Очень маленькое помещение, мало аппаратуры современной, хотелось бы улучшений.</li> <li>• Давно не делался ремонт, хотя бы текущий</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>В учреждении нет хореографа. Можно обновить некоторое оборудование.</i></li> <li>• <i>поставить новые окна, отремонтировать крышу, сделать навес над крыльцом, купить новое оборудование</i></li> <li>• <i>Хотелось бы, что бы график работы клуба был немного изменён. Чтобы клуб работал с 12.00</i></li> <li>• <i>Улучшить материальную базу и сделать капитальный ремонт</i></li> <li>• <i>Нет питьевой воды, на лавках сидеть целый концерт тяжело, нужны удобные сидения.</i></li> <li>• <i>Больше помощи и поддержки филиалу.</i></li> <li>• <i>В данном отделе нет отдельной комнаты для проведения кружков, приходится делить время, что очень неудобно.</i></li> <li>• <i>Сделать капитальный ремонт помещения</i></li> </ul>
--	---

### 2.20.1. МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 82 получателя услуг, методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 83,2 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Основным недостатком у данной организации, как и у многих других, по этой сфере, является критерий «Доступность услуг для инвалидов». В связи с чем рекомендуем проработать возможности организации условий доступности для инвалидов, для повышения общего уровня удовлетворенности условиями услуг.

### 2.20.2. Отдел по работе с сельским населением с. Ёна МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 30 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 77,3 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям организация получила высокие баллы. Ниаменьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (8,0 балла из 100). Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

2.20.3. Отдел по работе с сельским населением н.п. Лейпи  
МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 52 получателя услуг, методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 83,1 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК, кроме «Доступность услуг для инвалидов», организация получила высокие оценки. В связи с чем рекомендуем устранить выявленные недостатки (см. таблицу основные недостатки и рекомендации по итогам НОК к данной организации). Также рекомендуем периодически обновлять материально-техническую базу организации (в первую очередь оборудование для оказания услуг людям с ОВЗ).

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
1	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,5
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	87,8
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	32,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,8
		Итоговый балл	83,2
2	Отдел по работе с сельским населением н.п. Лейпи МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,5
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	81,7
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	38,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,1
		Итоговый балл	83,1
3	Отдел по работе с сельским населением с. Ёна МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,5
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	91,7
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	8,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	92,4
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,7
		Итоговый балл	77,3

У данной организации имеются структурные подразделения, в которых так же проводилась оценка качества оказания услуг.

Результаты независимой оценки качества по филиалам:

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации сферы культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.21. ГОАУК МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 214 получателей услуг, из них 37 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 177 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://gdk-kovdor.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,1 баллов и занимает 15-е место в рейтинге организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	95,9
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	78,9
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,4
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,5

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения	Обеспечить все условия доступности и комфортного

	было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок; - 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.	получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Поставить кулер с водой.</i></li> <li>• <i>Оборудовать пандус в входной группе, туалет для инвалидов.</i></li> <li>• <i>Изменить дизайн сайта</i></li> <li>• <i>Нужен ремонт здания.</i></li> <li>• <i>ГДЕ в ужасном состоянии, срочно требует ремонта.</i></li> <li>• <i>Сделайте наконец сцену</i></li> <li>• <i>Скорее бы косметические ремонты и новый зал со сценой</i></li> <li>• <i>Модернизация технич. Базы</i></li> <li>• <i>1) Реклама и афиши по городу. 2)и в газете "Ковдорганин" 3) Питьевая вода в доступности</i></li> <li>• <i>Дискотеки для людей 50+ . Афиши, реклама в газете и по городу. Наличие питьевой воды.</i></li> <li>• <i>1.Заменить кресла, неудобно сидеть. 2. Отсутствие афиши в городе, рекламы в газете о проводимых мероприятиях. Отсутствие питьевой воды.</i></li> <li>• <i>Улучшение тех. Базы</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации сферы культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.22. МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 160 получателей услуг, из них 24 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 136 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://xn----8sbhbd1aktju8p.xn--p1ai/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,8 баллов и занимает 27-е место в рейтинге организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	81,9
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	78,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,8
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,9

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты, Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей, Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)), Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, Режим, график работы организации культуры, Виды предоставляемых услуг	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.

	<p>организацией культуры, Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*, Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события, Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*, Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>	
2	<p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.</p>	<p>Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.</p>
<p><b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b></p>		
1	<p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.</p>	<p>В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).</p>
<p><b>III. Доступность услуг для инвалидов</b></p>		
1	<p>По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<p>Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.</p>
<p><b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b></p>		
1	<p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью,</p>	<p>Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей</p>

	вежливостью работников организации.	услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Нанять больше сотрудников для пошива костюмов</i></li> <li>• <i>Проведение интерактивных праздников, фестивалей для всех возрастных групп</i></li> <li>• <i>Всегда все мероприятия проходят чудесно, к нам даже приезжают с города знакомые. Так держать, радуйте нас чаще. Спасибо</i></li> <li>• <i>Ремонт фасада</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 2.23. МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 31 получателя услуг, из них 31 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://tumanadm.ru/kontakty-klyb.html>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 78,2 балла и занимает 46-е место в рейтинге организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	51,9
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	93,5
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	72,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	89,4
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	83,9

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации	Рекомендовано разместить информацию,

	<p>отсутствуют следующие сведения: Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты, Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей, Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)), Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, график работы организации культуры, Виды предоставляемых услуг организацией культуры, Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*, Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события, Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*</p> <p>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>	<p>отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.</p>
2	Получатели услуг не в полной мере	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на



	удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Один работник всего в клубе</i></li> <li>• <i>Приставка нужна</i></li> <li>• <i>Увеличить режим работы</i></li> <li>• <i>Очень плохо проводятся мероприятия</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.24. МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 182 получателя услуг, из них 9 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 173 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mokildin-kultura.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,3 балла и занимает 25-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,3
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,4
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	66,9
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,4
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,7

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	отсутствует следующие показатели: - 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. - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Увеличить финансирование</li> <li>• Хотелось бы более активного обновления репертуара любительского объединения "Русский танец"</li> <li>• побольше выступлений</li> <li>• Грамоты и дипломы отправлять по почте</li> <li>• Отремонтировать фасад</li> <li>• Побольше кружков для детей младшего возраста</li> <li>• Добавить кружок по подготовке к школе</li> <li>• Капитальный ремонт здания</li> <li>• Нужен ремонт здания, хотя бы косметический</li> <li>• Требуется ремонт</li> <li>• Надо сделать капитальный ремонт и улучшить материальную базу</li> <li>• кружок декоративно-прикладному</li> </ul>

### 2.24.1. МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 55 получателя услуг, из них 9 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 46 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,0 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям организация получила высокие баллы. Ни наименьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (68,0 балла из 100). Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

#### 2.24.2. Зверосовхозский сельский Дом культуры - филиал МБУК «Кильдинский городской Дом культуры»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 57 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,5 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Основным недостатком у данной организации, как и у многих других, по этой сфере, является критерий «Доступность услуг для инвалидов». В связи с чем рекомендуем проработать возможности организации условий доступности для инвалидов, для повышения общего уровня удовлетворенности условиями услуг.

#### 2.24.3. МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой (отдел н.п. Шонгуй)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 70 получателя услуг, методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,4 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК, кроме «Доступность услуг для инвалидов», организация получила высокие оценки. В связи с чем рекомендуем устранить выявленные недостатки (см. таблицу основные недостатки и рекомендации по итогам НОК к данной организации). Также рекомендуем периодически обновлять материально-техническую базу организации (в первую очередь оборудование для оказания услуг людям с ОВЗ).

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
-------	----------------------	--------------	------

филиала			
1	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой (отдел н.п. Шонгуй)	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,8
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	68,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
		Итоговый балл	93,4
2	Зверосовхозский сельский Дом культуры - филиал МБУК «Кильдинский городской Дом культуры»	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,8
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,4
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	66,7
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,6
		Итоговый балл	92,5
3	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,9
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,3
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	68,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	96,5
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96,2
		Итоговый балл	91,0

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.25. МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 145 получателей услуг, из них 24 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 121 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://tulomadk.vsite.biz/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,8 баллов и занимает 22-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	86,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0

3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	78,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,4

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	<p>На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей, Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)), Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты</p> <p>Виды предоставляемых услуг организацией культуры, Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*, Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>	<p>Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.</p>
2	Получатели услуг не в полной мере	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на

	удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В поддержание удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Создать самодеятельные коллективы для детей по хореографии и вокальному пению, привлечь дипломированных специалистов</li> <li>• Необходим ремонт всего дома культуры!</li> <li>• Детских бы мироп. Побольше</li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.26. МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурманши

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 209 получателя услуг, из них 31 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 178 респондента – методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://dkmurmashi.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,2 балла и занимает 3-4-е место рейтинга организаций культуры вместе с МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,4
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,9

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных



	информации об организации.	стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что получатели услуг в полной мере удовлетворены.	Обеспечить и дальше, все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Побольше гастрольных спектаклей , как театров г. Мурманска, так и г. Санкт-Петербурга и Г. Москва</i></li> <li>• <i>1) информировать население о каких либо концертах или спектаклях не только на страничках интернета, то и развешивать на информационных стендах как можно больше 2) выпускать из концертного зала не зависимо закончился номер или нет, а то в грубой форме говорят не ходить 3) пригласите хорошего хореографа для обучения детей с 5 лет и старше современный танцам</i></li> <li>• <i>Кинопоказы</i></li> <li>• <i>Нужен автобус дому культуры, для перевоза участников кружков, для участия в фестивалях Мурманской области</i></li> <li>• <i>Отремонтировать фасад здания</i></li> <li>• <i>Нет фильмов, мультфильмов - - только театральные постановки и всё</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.27. МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 151 получателей услуг, из них 27 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 124 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kola-centr.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,3 балла и занимает 6-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	91,7
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,5
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,8

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На информационном стенде организации отсутствуют следующие сведения: Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Следует регулярно обновлять информацию.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок;	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>необходим кабинет для клуба серебряных волонтеров</i></li> <li>• <i>Мало возможностей для детей с блет, 10 лет назад такого не было! Тогда было гораздо лучше и комфортные. Сейчас не очень</i></li> <li>• <i>Установить на первом этаже кулер для воды.</i></li> <li>• <i>больше кружков</i></li> <li>• <i>Кофе , напитки в фойе</i></li> <li>• <i>Чай, кофе в фойе</i></li> <li>• <i>больше рекламы, анонсов и афиш в городе, области, на улицах особенно - т.к. пользователи интернет ресурсов очень редко заходят на страницу РЦК</i></li> <li>• <i>больше мероприятий для 30+</i></li> <li>• <i>Нам надо кабинет для клуба "серебряных колонтеров"</i></li> <li>• <i>Выделить помещение для клуба " Серебряных волонеров"</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.28. МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 37 получателей услуг, из них 37 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://dkpushnoj.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,1 балла и занимает 11-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,5
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	78,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В поддержании удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью,	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей

	вежливостью работников организации.	услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Больше мероприятий для взрослых</i></li> <li>• <i>Укрепить материально-техническую базу ДК, сделать ремонт в помещениях ДК</i></li> <li>• <i>Предлагаю открыть детскую игровую комнату для детей от 0 до 7 лет.</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.29. МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 8 получателей услуг, из них 8 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения отсутствует/нет собственного сайта.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 73,9 балла и занимает 47-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	52,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	93,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	30,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,8

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На информационном стенде организации отсутствуют следующие сведения: Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Следует регулярно обновлять информацию.

	наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*, Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	
2	Официальный сайт учреждения отсутствует/нет собственного сайта.	Рекомендовано создать сайт учреждения и разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
3	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса выявлено не было.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 2.30. МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 557 получателей услуг, из них 29 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 529 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mbuksdk.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,9 балла и занимает 9-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,4
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,4
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	84,2
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,9
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,7

### 2.30.1. МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 432 получателя услуг, из них 28 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 404 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,8 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК организация получила высокие оценки, существенных недостатков не выявлено. В связи с чем рекомендуем поддерживать существующие условия.

### 2.30.2. Сельский клуб с. Белокаменка, филиал МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 125 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,2 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК организация получила высокие оценки, существенных недостатков не выявлено. В связи с чем рекомендуем поддерживать существующие условия.

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		



1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - 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.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Автобус для доставки в ДК из удалённых посёлков</li> <li>• Бесплатные спектакли мурманских театров</li> <li>• Бильярд не помешал бы для более старшего поколения. Думаю, что и молодежи понравится.</li> <li>• Больше интерактива</li> <li>• Больше праздников на улице.</li> <li>• в посёлке отсутствует 3д кинотеатр</li> <li>• важно построить крытую хоккейную площадку для занятий круглый год</li> <li>• Вокруг - парковую зону.</li> <li>• Для молодежи - тренажерный зал.</li> <li>• Закупить канцелярию для детского творчество</li> <li>• Закупить новую оргтехнику в с. Минькино, а не пихать старую!</li> <li>• Закупить новые ноутбуки для СДК Минькино</li> <li>• Интернет зал</li> <li>• Кафе, кофемашина, игровые автоматы для детей</li> <li>• купить новую елку современную высокую светящуюся</li> <li>• Новую красивую высокую современную елку</li> <li>• нужен в штате педагог по вокалу, нет вокальной студии!</li> <li>• нужны детские кружки вокала</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обновить оргтехнику.</li> <li>• построить новый ДК</li> <li>• Просьба закупить игровые аппараты для детей и подростков</li> <li>• прошу организовать занятия по авиа- и судомоделизму со школьниками</li> <li>• Хотим кино</li> <li>• Хотим латину-фитнес</li> </ul>
--	---

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
2	Сельский клуб с. Белокаменка, филиал МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,5
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,8
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	86,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,7
		Итоговый балл	96,2
1	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,4
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,5
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	84,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,6
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,7
		Итоговый балл	95,8

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.31. МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 71 получателя услуг, из них 12 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 59 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mbuk-urasdk.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 80,3 балла и занимает 45-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	93,3
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	90,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	26,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,2
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,1

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, Виды предоставляемых услуг организацией культуры, Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*, Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.

	предоставляемых услуг)	
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		

Результаты анкетирования.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Требует капитального ремонта</i></li> <li>• <i>новое помещение</i></li> <li>• <i>Новое здание</i></li> <li>• <i>Побольше сотрудников</i></li> <li>• <i>В первую очередь необходимо, причем остро, соответствующее помещение!!!</i></li> <li>• <i>Очень маленькое помещение сейчас)нужно здание большое</i></li> <li>• <i>УВЕЛИЧЕНИЕ ПЛОЩАДИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНЦЕРТОВ</i></li> <li>• <i>Увеличить штат сотрудников ДК</i></li> </ul>
---------------------------	---

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 2.32. МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 129 получателей услуг, из них 49 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 80 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://dk-druzhba.murm.muzkult.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 85,9 балла и занимает 36-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,2
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,1
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	38,5
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,1
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,4

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его

	культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным

	в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг	
Результаты анкетирования.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Утеплить большой зал</li> <li>• Большие штатных работников</li> <li>• Не хватает тепла можно кафе сделать</li> <li>• Отремонтировать кров и фасад здания</li> <li>• Обновить спортивный зал где проходят секции</li> <li>• Новый автобус, капитальный ремонт</li> <li>• 1. Дому культуры необходим срочный капитальный ремонт (ремонт крыши, утепление концертного зала) 2. Необходимо увеличить штат сотрудников библиотеки для постоянной работы и её доступности</li> <li>• Библиотека входящая в состав дома культуры, работает крайне короткий промежуток времени (с 14:00 до 17:00) поэтому многие читатели не могут её посетить. Сам ДК требует капитального ремонта внешний вид и внутренний ремонт ДК давно не обновлялся. В зимнее время в помещении холодно.</li> <li>• увеличить книжный фонд библиотеки</li> <li>• Починка крыши</li> <li>• Новые костюмы, ремонт</li> <li>• нехватка сотрудников в библиотеке</li> <li>• Увеличить время работы библиотеки, ремонт</li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 2.33. МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 73 получателей услуг, из них 73 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения отсутствует/нет собственного сайта.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 80,4 балла и занимает 44-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества		Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»		51,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»		99,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		52,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»		100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		99,0

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На информационном стенде организации отсутствуют следующие сведения: Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*, Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Следует регулярно обновлять информацию.
2	Официальный сайт учреждения отсутствует/нет собственного сайта.	Рекомендовано создать сайт учреждения и разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
3	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - 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. - 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	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.



	(тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса выявлено не было.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 2.34. МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 202 получателей услуг, из них 25 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 177 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://lovozero-crdk.kulturu.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 89,4 балла и занимает 31-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,5
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	52,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,2
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,8

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - 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. - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью,	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей

	вежливостью работников организации.	услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
I	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Сделать ремонт крыльца!</i></li> <li>• <i>необходим капитальный ремонт здания и увеличение штатных единиц</i></li> <li>• <i>Вечера отдыха для взрослых (танцевальный, караоке)</i></li> <li>• <i>Новые костюмы для коллективов</i></li> <li>• <i>Досуг для молодежи</i></li> <li>• <i>Было бы хорошо, если бы добавили освещения для сцены и комфортные кресла для зрителей.</i></li> <li>• <i>Нужен театральный кружок в центр</i></li> <li>• <i>Отремонтировать холл, зрительный зал, фасад здания</i></li> <li>• <i>В концертных программах новых номеров, старые уже приелись.</i></li> <li>• <i>Больше кружков по работе с детьми (маленькими)</i></li> </ul>

#### 2.34.1. МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 148 получателя услуг, из них 25 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 123 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 89,2 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК, кроме «Доступность услуг для инвалидов», организация получила высокие оценки. В связи с чем рекомендуем устранить выявленные недостатки (см. таблицу основные недостатки и рекомендации по итогам НОК к данной организации). Также рекомендуем периодически обновлять материально-техническую базу организации (в первую очередь оборудование для оказания услуг людям с ОВЗ).

#### 2.34.2. Филиал МБУ «Ловозерский ЦРДК» в селе Краснощелье - Краснощельский этнокультурный центр

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 54 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 89,3 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Основным недостатком у данной организации, как и у многих других, по этой сфере, является критерий «Доступность услуг для инвалидов». В связи с чем рекомендуем проработать возможности организации условий доступности для инвалидов, для повышения общего уровня удовлетворенности условиями услуг.

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
2	Филиал МБУ «Ловозерский ЦРДК» в селе Краснощелье - Краснощельский этнокультурный центр	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,8
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,3
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	52,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,6
		Итоговый балл	89,3
1	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,5
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,0
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	52,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,9
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,5
		Итоговый балл	89,2

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### **2.35. МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 135 получателей услуг, из них 11 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 124 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://lovozerocentre.murm.muzkult.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,7 балла и занимает 28-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,3
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	66,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,2
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,4

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Материально-техническое обеспечение предоставления услуг.	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	прилегающей территории.	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>нужен ремонт заведению</i></li> <li>• <i>Новых интересных мероприятий, удачи коллективу</i></li> <li>• <i>Больше информации</i></li> <li>• <i>Ремонт фасада</i></li> <li>• <i>В учреждении сложно находиться, сырость и ужасный вид изнутри. Сыпется штукатурка, опасно стало его посещать</i></li> <li>• <i>Больше мероприятий для детей</i></li> <li>• <i>Улучшить состояние хореографического класса для репетиционных моментов детских коллективов</i></li> <li>• <i>Придя на мероприятия замечаю, что в здании прохладно</i></li> <li>• <i>Хочется видеть игровую площадку для детей у НКЦ</i></li> <li>• <i>Нет афиши у здания НКЦ</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 2.36. МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 289 получателей услуг, из них 45 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 244 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://xn----8sbfid2a7bg9b.xn--p1ai/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,9 балла и занимает 16-17-е места рейтинга организаций культуры вместе с МБУК «Дом культуры н.п. Африканда».

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	92,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,6
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	83,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,6

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - 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	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	(тифлосурдопереводчика).	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>хотелось бы видеть более современный дизайн помещений учреждения и здания в целом. И большое спасибо сотрудникам за поддержание помещений учреждения в удовлетворительном состоянии.</i></li> <li>• <i>Сделать ремонт фасада и окружающей территории</i></li> <li>• <i>РЕМОНТ ЗДАНИЯ</i></li> <li>• <i>Побольше праздников и корпоративов</i></li> <li>• <i>чтобы раньше включали отопление (в сентябре, как все организации, а не в октябре)</i></li> <li>• <i>Улучшение материально- технической базы, ремонт помещений давно уже нужно сделать</i></li> <li>• <i>Красивые клумбы с цветами на площади у КСЦ</i></li> <li>• <i>Ремонт здания</i></li> <li>• <i>Купить большие оборудования для кабинета вокала, танцев и тд</i></li> <li>• <i>Нужен ремонт залу</i></li> <li>• <i>Побольше спортивных состязаний</i></li> <li>• <i>Беговая дорожка, ВЕНТИЛЯЦИЯ "Обязательно"</i></li> <li>• <i>Транспорт!</i></li> <li>• <i>Починить лестницу</i></li> <li>• <i>Льготное посещение концертов</i></li> <li>• <i>1.время посещения с 19:00 а не с 19:30 тренажёрного 2.беговая дорожка 3.кулер с водой, 4.вентеляция</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### **2.37. МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 308 получателей услуг, из них 54 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 254 респондентов – методом онлайн анкетирования.



Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://zapdk.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88,2 балла и занимает 32-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	92,4
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	56,7
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,2
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,9

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - 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. - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	- 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).	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет каркаса для афиш</li> <li>• Не помешал бы ремонт в детских раздевалках.</li> <li>• Подъёмник для лиц с ограниченными возможностями, ремонт в большом зале (потолок, стены, пол, современное освещение... и. т. д. т. п.)</li> <li>• Можно добавить навигацию</li> <li>• Включение горячей воды</li> <li>• Большие проводить мероприятий связанных с городом</li> <li>• Мыло и туалетная бумага в туалетах, наличие питьевой воды.</li> <li>• Отвратительное отношения тренера по вольной борьбе</li> <li>• Время занятий изменить</li> <li>• Мало информации о кружках. Только в интернете-вконтакте информация о наборах иногда появляется. График работы батутов очень маленький. Гардеробищица хамит. Нельзя натоптать и зайти с коляской со спящим ребенком. Где я его должна на улице что ли оставлять? А то ей видите ли полы мыть надо. Даже афишу нельзя зайти посмотреть-натопчим. Освещение в дк оставляет желать лучшего. Мрачно в холле. И плитка на пандусе ужасно скользкая зимой.</li> <li>• Добавить информацию в группах в социальных сетях</li> <li>• Обеспечить доступ колясок в помещение.Имея несколько детей это очень не удобно ,бросать одного из них.</li> <li>• Побольше доступных кружков для младших дошкольников.</li> <li>• Сделать каркас на фасад здания для афиш, банеров</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Больше кружков для детей</i></li> <li>• <i>Гримерки закрывать</i></li> <li>• <i>Установить время работы до 23 часов, провести горячую воду</i></li> <li>• <i>В кабинете прикладного творчества необходима раковина с подключением холодной горячей водой</i></li> <li>• <i>Оборудовать детскую зону современным оборудованием изменить режим работы не только по выходным дням. Расширить возрастную категорию детей и на постоянной основе проводить мастер класс.</i></li> <li>• <i>Возможность организовать буфет с напитками и выпечкой?</i></li> <li>• <i>Увеличить зарплату работникам</i></li> <li>• <i>красивый ремонт во всех помещениях в том числе и сцены</i></li> <li>• <i>Доступность питьевой воды в зале ожидания для детей после занятий</i></li> <li>• <i>оборудовать фитнес зал современным инвентарем с питьевой водой</i></li> <li>• <i>современная система хранения материалов</i></li> </ul>
--	---

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 2.36. МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 289 получателей услуг, из них 45 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 244 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://xn----8sbfid2a7bg9b.xn--p1ai/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,9 балла и занимает 16-17-е места рейтинга организаций культуры вместе с МБУК «Дом культуры н.п. Африканда».

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	92,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,6
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	83,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,6

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - 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).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности получателей

	удовлетворены условиями оказания услуг.	услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>хотелось бы видеть более современный дизайн помещений учреждения и здания в целом. И большое спасибо сотрудникам за поддержание помещений учреждения в удовлетворительном состоянии.</i></li> <li>• <i>Сделать ремонт фасада и окружающей территории</i></li> <li>• <b>РЕМОНТ ЗДАНИЯ</b></li> <li>• <i>Побольше праздников и корпоративов</i></li> <li>• <i>чтобы раньше включали отопление (в сентябре, как все организации, а не в октябре)</i></li> <li>• <i>Улучшение материально-технической базы, ремонт помещений давно уже нужно сделать</i></li> <li>• <i>Красивые клумбы с цветами на площади у КСЦ</i></li> <li>• <i>Ремонт здания</i></li> <li>• <i>Купить больше оборудования для кабинета вокала, танцев и тд</i></li> <li>• <i>Нужен ремонт залу</i></li> <li>• <i>Побольше спортивных состязаний</i></li> <li>• <i>Беговая дорожка, ВЕНТИЛЯЦИЯ "Обязательно"</i></li> <li>• <i>Транспорт!</i></li> <li>• <i>Починить лестницу</i></li> <li>• <i>Льготное посещение концертов</i></li> <li>• <i>1.время посещения с 19:00 а не с 19:30 тренажёрного 2.беговая дорожка 3.кулер с водой, 4.вентеляция</i></li> </ul>	

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 2.37. МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 308 получателей услуг, из них 54 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 254 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://zapdk.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88,2 балла и занимает 32-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	92,4
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	56,7
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,2
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,9

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: обеспечение предоставления услуг:	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели:	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		•

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 2.38. МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 195 получателей услуг, из них 43 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 152 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://dk-voskod.ru/contacts>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,0 балла и занимает 34-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,4
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	43,3
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,1

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: обеспечение предоставления услуг: Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения	Обеспечить все условия доступности и комфортного

	<p>было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> </ul>	<p>получения услуг в организации для людей с ОВЗ.</p>
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	<p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.</p>	<p>Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.</p>
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	<p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.</p>	<p>В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.</p>
Комментарии получателей услуг		
<p>Результаты анкетирования.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>актуальные афиши о предстоящих мероприятиях</i></li> <li>• <i>Больше видов отдыха для пенсионеров, спектаклей, концертов</i></li> <li>• <i>больше досуговых мероприятий</i></li> <li>• <i>больше концертов</i></li> <li>• <i>Больше места для парковки транспорта</i></li> <li>• <i>Больше уютных зон в ДК</i></li> <li>• <i>Бронировать услуги</i></li> <li>• <i>Быстрее отремонтировать ДК</i></li> <li>• <i>Вернуть зоопарк</i></li> <li>• <i>Вернуть рок-панараму</i></li> <li>• <i>Есть ряд предложений по улучшению работы клуба. 1. Не хватает света в зрительном зале: нужно поменять освещение. 2. Нет горячей</i></li> </ul>



	<p><i>воды: срочно отремонтировать трубопровод. 3. Зимой очень холодно: установить дополнительные отопительные батареи, старые поменять.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Кинотеатр, кафе, детская комната</i></li> <li>• <i>Клуб должен работать не только для творческих занятий для учеников, но и расширять интересы всех слоёв населения. Информация о работе клуба недостаточна, о мероприятиях узнаем после их проведения.</i></li> <li>• <i>кулер</i></li> <li>• <i>кулер с холодной водой</i></li> <li>• <i>Лифт для инвалидов</i></li> <li>• <i>Молодой персонал, чтобы встречал, а не старушки</i></li> <li>• <i>Освещение входной группы</i></li> <li>• <i>открыть буфет</i></li> <li>• <i>открыть молодежные студии, секции, клубы дизайна, графики, моделирования и т.д.</i></li> <li>• <i>Открыть побольше кружков для людей старшего возраста.</i></li> <li>• <i>Открыть побольше кружков для людей старшего возраста.</i></li> <li>• <i>Пандусы для инвалидов</i></li> <li>• <i>пандусы для колясок с детьми в самом ДК</i></li> <li>• <i>Побольше фестивалей</i></li> <li>• <i>Полностью оснастить ДК современным оборудованием</i></li> <li>• <i>Разнообразить сайт учреждения</i></li> <li>• <i>Увеличить освещение</i></li> <li>• <i>Улучшить санитарно-гигиенические помещения</i></li> </ul>
--	--

### 2.38.1. МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 174 получателя услуг, из них 43 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 131 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,6 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Основным недостатком у данной организации, как и у многих других, по этой сфере, является критерий «Доступность услуг для инвалидов», по остальным показателям организации набрала высокие баллы. В связи с чем рекомендуем проработать возможности организации условий доступности для инвалидов, для повышения общего уровня удовлетворенности условиями услуг.

### 2.38.2. МБУК Дворец культуры «Восход», обособленное структурное подразделение: Сельский клуб п. Раякоски

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 21 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 82,5 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК, кроме «Доступность услуг для инвалидов», организация получила высокие оценки. В связи с чем рекомендуем устранить выявленные недостатки (см. таблицу основные недостатки и рекомендации по итогам НОК к данной организации). Также рекомендуем периодически обновлять материально-техническую базу организации (в первую очередь оборудование для оказания услуг людям с ОВЗ).

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
1	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,1
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,7
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	43,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,9
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,1
		Итоговый балл	87,6
2	МБУК Дворец культуры «Восход», обособленное структурное подразделение: Сельский клуб п. Раякоски	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	95,1
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	85,7
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	46,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	96,4
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	89,0
		Итоговый балл	82,5

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 2.39. МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 136 получателей услуг, из них 17 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 119 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://xn----8sban3aiipgnuuy.xn--plai/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,2 балла и занимает 3-4-е места рейтинга организаций культуры вместе с МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,2
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	94,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,1

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Для поддержания результата, рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышении удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		

Результаты анкетирования.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Чаще организовывать конкурсы, а так же сделать факультатив для детей 2х лет</li> <li>• Больше мероприятий в выходные дни , а то на неделе очень низкая явка на мероприятия</li> <li>• Организовать досуг для малышей 1,5-3 года</li> </ul>
---------------------------	---

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

#### 2.40. МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 31 получателей услуг, из них опрошено 31 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://dkvarsuga.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,6 балла и занимает 7-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,3
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	86,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,7

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: обеспечение предоставления услуг:	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В поддержание удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в

		соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хотелось бы больше развлечения для де</li> <li>• установить интернет</li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.41. МБУ Дом культуры городского поселения Умба

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 205 получателей услуг, из них 36 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 169 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://dkumba.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,9 балла и занимает 26-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	93,2

2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	93,4
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	74,4
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,3

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: обеспечение предоставления услуг: Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, Виды предоставляемых услуг организацией культуры, Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*, Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели:	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие сменных кресел-колясок; - 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).	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Буфет)</i></li> <li>• <i>Холодно в большом актовом зале, где проходят концерты, утеплять надо дополнительно. Жалко и работников культуры, и детей в таком холоде выступают.</i></li> <li>• <i>Почаще бы приезжал театр для детских представлений</i></li> <li>• <i>Больше кружков для деток</i></li> <li>• <i>молодежные дискотеки до 01:00</i></li> <li>• <i>мало кружков</i></li> <li>• <i>Театр пригласить, чаще, или Умбски...</i></li> <li>• <i>Дополнительного финансирования</i></li> <li>• <i>Больше детских мероприятий</i></li> <li>• <i>Ремонт</i></li> <li>• <i>стулья для детей новые</i></li> <li>• <i>больше работы с молодежью</i></li> </ul>

#### 2.41.1. МБУ Дом культуры городского поселения Умба

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 182 получателя услуг, из них 36 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 146 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,5 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям организация получила высокие баллы. Ниаменьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (73,8

балла из 100). Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

#### 2.41.2. МБУ Дом культуры г.п. Умба, филиал № 1 Клуб «Гармония»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 23 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,7 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Основным недостатком у данной организации, как и у многих других, по этой сфере, является критерий «Доступность услуг для инвалидов», по остальным показателям организаци набрала высокие баллы. В связи с чем рекомендуем проработать возможности организации условий доступности для инвалидов, для повышения общего уровня удовлетворенности условиями услуг.

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
1	МБУ Дом культуры г.п. Умба, филиал № 1 Клуб «Гармония»	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	93,8
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	93,5
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	76,3
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
		Итоговый балл	92,7
2	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	93,1
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	93,4
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	73,8
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,8
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,2
		Итоговый балл	91,5

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.



## 2.42. МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 306 получателей услуг, из них 52 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 254 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://dklen.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,0 балла и занимает 12-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	90,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,1
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	93,3
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,8
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,3

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: обеспечение предоставления услуг: Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)), Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, Виды предоставляемых услуг организацией культуры, Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов,	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.

	устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*, Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Автобус 10 плохо ходит в сторону Росты. Помещение для ДК маленькое. Нет афиш мероприятий, только в ВК.</li> <li>• Больше интерактивных мероприятий</li> <li>• Больше помещений для занятий в идеале новое</li> </ul>

	<p><i>здание ДК! Удачи и процветания</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>В здании неудобный туалет, приходится спускаться в подвал, всего два туалета на весь Дом культуры. Можно ли решить этот вопрос.</i></li> <li>• <i>Желательно - парковка, больше места в холле.</i></li> <li>• <i>Желательно расширить помещение для занятий с детьми. Очень хорошо, что кружки для детей бесплатные! Побольше таких учреждений!</i></li> <li>• <i>Занятия для детей 3-4 лет чуть позднее, тк родители не успевают</i></li> <li>• <i>Новое здание</i></li> <li>• <i>Очень тесные помещения для лось бы увидеть ДК как отдельное здание с просторными помещениями.</i></li> <li>• <i>Поставить кулеры с водой в танцевальные классы</i></li> <li>• <i>Размещение анонсов на большем количестве интернет-площадок. На баннерах был бы удобен qr-код для перехода на сайт или группу ДК в Вконтакте</i></li> <li>• <i>Расширить спектр развивающих услуг для детей</i></li> </ul>
--	--

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

#### **2.43. МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 109 получателей услуг, из них 20 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 89 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://murm-cdst.murm.muzkult.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,0 балла и занимает 30-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	62,5
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,7

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Новое здание центру! Спасибо всему коллективу за работу!</i></li> <li>• <i>Нанять вежливых библиотекарей</i></li> <li>• <i>Найти большее по площади помещение</i></li> <li>• <i>Расширить коридоры, раздевалку для детей, чтобы коридоры лучше проветривались</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

#### 2.44. МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 570 получателей услуг, из них 46 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 524 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://dk-1may.murm.muzkult.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,8 балла и занимает 1-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,7
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,9
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,8

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Установить раздевалки для детей</li> <li>• Спортивный инвентарь</li> <li>• Надо сделать ремонт как фасада так и внутри здания . Объект , культурный очаг Абраммыса очень важен и востребован , коллектив профессиональный и доброжелательный , но вот внешний и внутренний вид самого строения желает быть отремонтирован , нужны дополнительные финансовые вливания . А то получается , что первое здание в черте города Мурманска ДК Первомайское привели в порядок , а на другом берегу через залив ДК Маяк и так сойдет . Пожалуйста , если есть возможность отремонтируйте наш культурный дом . Жители будут Вам благодарны . ДК очень нам нужен .</li> <li>• Новых грандиозных мероприятий</li> <li>• выделите деньги на ремонт</li> </ul>

#### 2.44.1. МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 309 получателя услуг, из них 27 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 282 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,8 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК организация получила высокие оценки, существенных недостатков не выявлено. В связи с чем рекомендуем поддерживать существующие условия.

#### 2.44.2. Сельский клуб с. Белокаменка, филиал МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 261 получателя услуг, из них 19 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 242 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,7 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК организация получила высокие оценки, существенных недостатков не выявлено. В связи с чем рекомендуем поддерживать существующие условия.

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
1	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,8
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,7
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
		Итоговый балл	99,8
2	Дом культуры «Маяк» - филиал МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,8
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,8
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,5
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,6
		Итоговый балл	99,7

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

#### **2.45. МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 211 получателей услуг, из них 38 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 137 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://dk-sudrem.murm.muzkult.ru/about/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,5 балла и занимает 18-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,2
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	77,1
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,2

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: обеспечение предоставления услуг: Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели:  - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.



	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Побольше детских кружков с 5 лет(особенно для мальчиков)</i></li> <li>• <i>Необходим туалет для инвалидов.</i></li> <li>• <i>Учитывая специфику обучения академическому вокалу хотелось бы заниматься не только с преподавателем, но и с концертмейстером</i></li> <li>• <i>Мало туалетов.</i></li> <li>• <i>Нанять новых специалистов. Особенно руководство</i></li> <li>• <i>Привести в порядок уборные.</i></li> <li>• <i>Нужны боллеры для питьевой воды</i></li> <li>• <i>Можно открыть занятия по английскому, МК по рукоделию...</i></li> <li>• <i>Режим работы до 21 часов</i></li> <li>• <i>Предлагаю открыть больше кружков (секций) для взрослых, от 30+. Например, открыть фитнес группу по стретчингу или танцам.</i></li> <li>• <i>Сделать новые туалеты</i></li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.46. МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 33 получателей услуг, из них 33 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://v-zal.murm.muzkult.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,8 балла и занимает 5-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,5
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,5
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	94,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,8
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: обеспечение предоставления услуг: Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.

	(тифлосурдопереводчика).	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса выявлено не было.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

## 2.47. ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 742 получателей услуг, из них 130 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 612 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.odkkirova.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,9 балла и занимает 13-е место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,6
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	95,6
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	83,1
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,5

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		

1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурального наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - 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.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг		
Результаты анкетирования.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Давно нужен ремонт в здании бывшего Дк Моряков!</li> <li>• Большие рекламы музыкальных коллективов.</li> <li>• Большие фестивалей и поездок</li> <li>• Зимняя одежда для выступлений на улице, помещен е с хорошим ремонтом для репетиций</li> <li>• Организовать дет комнату</li> <li>• Буфет</li> <li>• Большие бесплатных услуг</li> <li>• Большие Рекламы о мероприятиях и набору в коллективы</li> <li>• Организовать бесплатные концерты для малообеспеченных слоёв населения.</li> <li>• Куллен , кофемашину .</li> <li>• Снизить цены на кружки</li> <li>• Костюмы хорового коллектива нуждаются в обновлении. Некоторые инструменты вышли из строя. Для комфортных занятий не хватает в репетиционных классах кондиционеров</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Цену билетов на концерты снизить</i></li> <li>• <i>Отреставрировать здание и сцену</i></li> <li>• <i>Необходим современный ремонт зрительного зала</i></li> <li>• <i>Больше мероприятий рассчитанных на инклюзивную публику</i></li> <li>• <i>Реклама концертов на ТВ</i></li> <li>• <i>Установка банкоматов в фойе дк</i></li> <li>• <i>Больше в сми (телевиденье ) показывать участников коллективов и х достижения в творческой деятельности</i></li> <li>• <i>Наличие кулера с водой</i></li> <li>• <i>Больше концертной деятельности</i></li> </ul>
--	--

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.

### 3. Общие выводы по сфере культуры и проект рейтинга

Средние значения результатов НОК по 5 общим критериям оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере культуры находятся в пределах от 70,0 балла до 98,7 балла из 100.

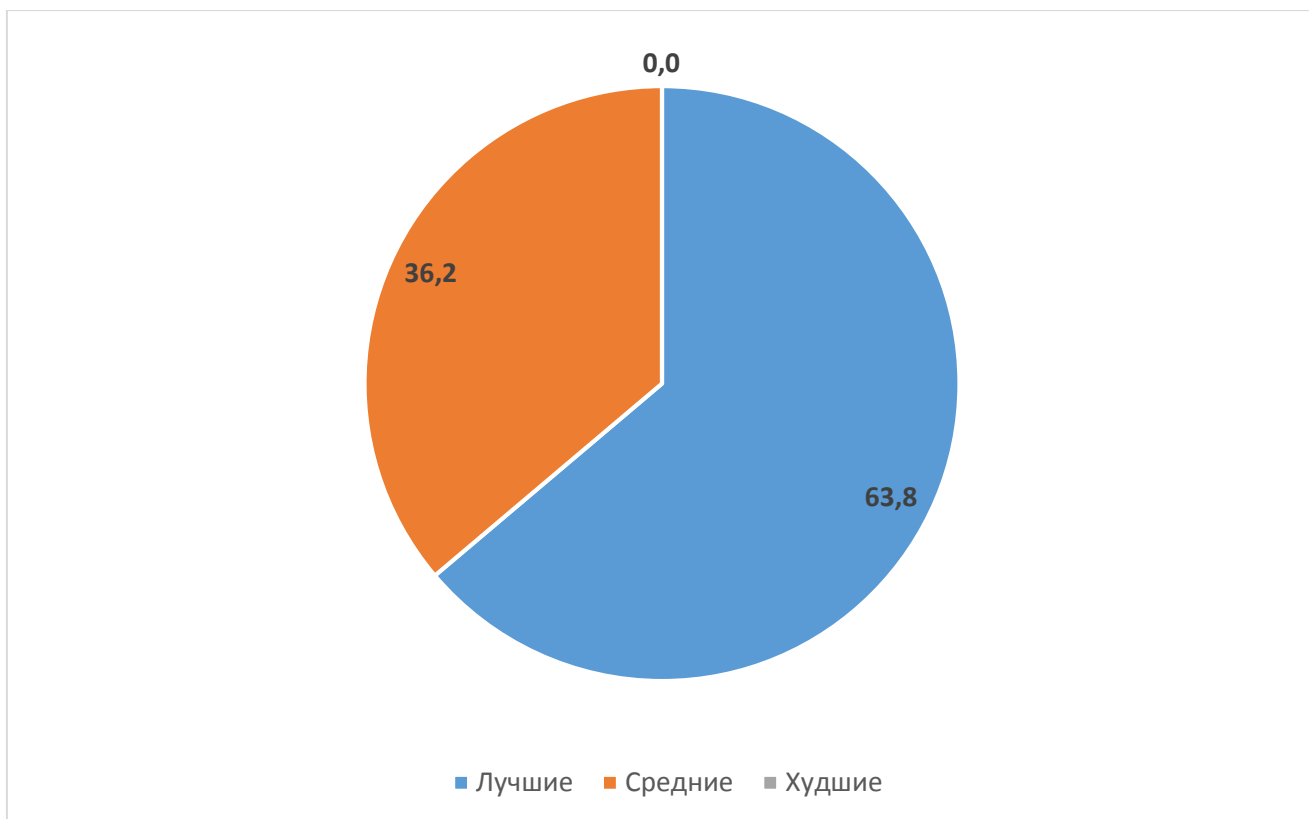
Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг культуры:

- менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»),
- 70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»),
- 90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»).

30 организаций получили от 90 до 100 баллов (высокая оценка, «лучшие»), 17 организаций – от 70 до 89 баллов (удовлетворительная оценка). Ни одна из обследованных организаций не получила неудовлетворительную оценку.

Группировка организаций культуры по типам «лучшие», «средние», «худшие» представлена на Рисунке 2.

Рисунок 2. Группировка организаций культуры по типам «лучшие», «средние», «худшие»



Таким образом, доля «лучших» от общего числа обследованных организаций культуры составляет 63,8%; «средние» занимают более трети от общего числа обследованных (36,2%). «Худшие» организации отсутствуют.

Самые высокие оценки получили: МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»; МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск; МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга; МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши; МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»; МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола; МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга; МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша; МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье; МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»; МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной; МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск; ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»; МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск; МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор; МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда; МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»; МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково; МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»; МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»; МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»; МАУК «Туломский сельский Дом культуры» с.п. Тулома; МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск; МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево; МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой; МБУ Дом культуры городского поселения Умба; МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный; МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро; МАУК «Кировский городской Дворец культуры»; МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск.

Средние оценки зафиксированы по следующим организациям культуры: МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро; МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный; МБУК Центр досуга молодёжи г. Североморск; МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель; МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево; МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский; МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»; МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск; Дом культуры с.п. Алакуртти; МБУК «Сельский Дом культуры н.п.

Ёнский»; МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский; МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск; МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново – 1; МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области; МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа; МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»; МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская.

**Среднее значение по всем организациям сферы культуры составляет 90,5 балла (оценка «удовлетворительно»).**

Общий рейтинг всех обследованных организаций сферы культуры представлен ниже (см. Таблицу 3.1.).

Таблица 3.1. Общий рейтинг организаций в сфер культуры по оценке качества оказания услуг, в баллах

Место в рейтинге	Наименование организации	Баллы
1	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,8
2	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	99,1
3-4 место	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	98,2
3-4 место	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	98,2
5	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	97,8
6	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	97,3
7	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	96,6
8	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	96,4
9	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	95,9
10	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	95,3
11	МБУК «Пушиновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	95,1
12	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	95,0
13	ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	94,9
14	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	94,6
15	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	94,1
16-17 место	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	93,9
16-17 место	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	93,9
18	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	93,5
19	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	93,4
20	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	93,2
21	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	92,9
22	МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	92,8
23	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	92,7
24	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	92,4
25	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	92,3
26	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	91,9



Место в рейтинге	Наименование организации	Баллы
27	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	91,8
28	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	91,7
29	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	91,5
30	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	91,0
31	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	89,4
32	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	88,2
33	МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	87,6
34	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	87,0
35	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	86,5
36	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	85,9
37	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	85,1
38	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	84,0
39	Дом культуры с.п. Алакуртти	83,9
40	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	83,3
41	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	81,8
42	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	80,8
43	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	80,6
44	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	80,4
45	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	80,3
46	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	78,2
47	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	73,9

### Рейтингование по филиалам и обособленным структурным подразделениям организаций внутри юридического лица

Таблица 3.1.1. МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево

Место в рейтинге	Наименование филиала (обособленного структурного подразделения)	Баллы
1	Обособленное структурное подразделение сельский клуб в н.п. Оленья Губа (МАУК ЦТиД г. Гаджиево)	93,6
2	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	92,2

Таблица 3.1.2. МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша

Место в рейтинге	Наименование филиала (обособленного структурного подразделения)	Баллы
1	Филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры н.п. Белое море	97,2
2	Филиал МБУ Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры н.п. Нивский	96,4
3	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	96,0
4	Филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры с. Лувеньга	95,8

Таблица 3.1.3. МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский

Место в рейтинге	Наименование филиала (обособленного структурного подразделения)	Баллы
1	Филиал МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры МБУК Дом культуры «Восток» г.п. Зеленоборский	80,2
2	Филиал МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры Сельский дом культуры «Дружба» н.п. Лесозаводский	79,9
3	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	79,3

Таблица 3.1.4. МАУК «Кировский городской Дворец культуры»

Место в рейтинге	Наименование филиала (обособленного структурного подразделения)	Баллы
1	Сельский дом культуры н.п. Титан, филиал МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	92,4
2	Сельский дом культуры н.п. Коашва, филиал МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	91,5
3	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	91,0

Таблица 3.1.5. МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск

Место в рейтинге	Наименование филиала (обособленного структурного подразделения)	Баллы
1	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	94,5
2	Обособленное структурное подразделение МАУ «Мончегорский городской центр культуры» н.п. 25 км	92,9

Таблица 3.1.6. МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск

Место в рейтинге	Наименование филиала (обособленного структурного подразделения)	Баллы
1	Дом культуры «Горняк», филиал ЦКиД «Полярная звезда»	92,8
2	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	92,3

Таблица 3.1.7. МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»

Место в рейтинге	Наименование филиала (обослненного структурного подразделения)	Баллы
1	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	94,7
2	Культурно-досуговый центр н.п. Зашеек, филиал МБУК ДК н.п. Африканда	91,3

Таблица 3.1.8. МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»

Место в рейтинге	Наименование филиала (обослненного структурного подразделения)	Баллы
1	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	83,2
2	Отдел по работе с сельским населением н.п. Лейпи МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	83,1
3	Отдел по работе с сельским населением с. Ёна МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	77,3

Таблица 3.1.9. МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой

Место в рейтинге	Наименование филиала (обослненного структурного подразделения)	Баллы
1	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой (отдел н.п. Шонгуй)	93,4
2	Зверосовхозский сельский Дом культуры - филиал МБУК «Кильдинский городской Дом культуры»	92,5
3	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	91,0

Таблица 3.1.10. МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье

Место в рейтинге	Наименование филиала (обослненного структурного подразделения)	Баллы
1	Сельский клуб с. Белокаменка, филиал МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	96,2
2	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	95,8

Таблица 3.1.11. МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро

Место в рейтинге	Наименование филиала (обослненного структурного подразделения)	Баллы
1	Филиал МБУ «Ловозерский ЦРДК» в селе Краснощелье - Краснощельский этнокультурный центр	89,3
2	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	89,2

Таблица 3.1.12. МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель

Место в рейтинге	Наименование филиала (обособленного структурного подразделения)	Баллы
1	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	87,6
2	МБУК Дворец культуры «Восход», обособленное структурное подразделение: Сельский клуб п. Раякоски	82,5

Таблица 3.1.13. МБУ Дом культуры городского поселения Умба

Место в рейтинге	Наименование филиала (обособленного структурного подразделения)	Баллы
1	МБУ Дом культуры г.п. Умба, филиал № 1 Клуб «Гармония»	92,7
2	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	91,5

Таблица 3.1.14. МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»

Место в рейтинге	Наименование филиала (обособленного структурного подразделения)	Баллы
1	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,8
2	Дом культуры «Маяк» - филиал МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,7

### **Результаты оценки организаций в сфере культуры по общим критериям НОК.**

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере культуры находятся в пределах от 73,9 балла до 99,8 балла. Наиболее благоприятная ситуация отмечается в отношении трех критериев. Первый – «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (98,7 балла) – это лидирующий критерий рейтинга. На втором месте – критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (97,9 балла), на третьем – «Комфортность условий предоставления услуг» (97,1 баллов). Таким образом, три критерия получили самые высокие оценки рейтинга общих критериев НОК.

Средние оценки получили критерий «Открытость и доступность информации об организации» (88,9 балла, 4-е место). Критерий «Доступность услуг для инвалидов» занял последнее, пятое место, получив неудовлетворительную оценку – 70,0 балла (см. Рисунок 3.1).

Рисунок 3.1. Средние значения по общим критериям оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры



Таблица 3.2. Средние значения по общим критериям оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры

Критерий	Баллы
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	88,9
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	97,1
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	70,0
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	98,7
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,9

Детальные оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры по 5 общим критериям по каждой из обследованных организаций представлены в Таблице 3.3.

Таблица 3.3. Оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры по 5 общим критериям, для каждого учреждения

Организация	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Итоговый балл
МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	99,6	96,5	68,0	98,9	98,8	92,4
МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	96,1	99,9	100,0	99,7	99,7	99,1
МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	99,6	97,9	71,3	98,7	98,6	93,2
МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	94,5	95,7	52,0	96,0	94,0	86,5
МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	99,5	97,4	72,5	97,9	97,4	92,9
МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	55,0	100,0	72,0	100,0	98,3	85,1
МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	53,9	98,0	52,0	99,2	100,0	80,6
МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	54,1	96,7	56,0	98,8	98,6	80,8
МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	54,8	98,7	86,0	99,0	99,5	87,6
МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	97,3	96,9	77,4	97,8	97,5	93,4
МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	99,8	98,7	85,5	98,8	99,2	96,4
Дом культуры с.п. Алакуртти	91,4	94,4	38,0	98,7	96,8	83,9
МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	55,0	97,8	70,5	99,1	97,8	84,0
МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	90,4	93,0	38,0	94,5	92,9	81,8
МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	94,8	97,6	67,7	98,5	98,6	91,5
МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	97,9	98,0	78,7	99,3	98,9	94,6
МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	96,5	96,5	73,1	99,1	98,4	92,7
МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	98,5	99,3	80,0	99,1	99,4	95,3

<b>Организация</b>	<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	<b>Критерий 5 «Удовлетворенност ь условиями оказания услуг»</b>	<b>Итог овы й балл</b>
МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	97,9	97,9	78,0	98,2	97,4	93,9
МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	97,3	86,6	35,0	99,3	98,4	83,3
МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	95,9	97,7	78,9	99,4	98,5	94,1
МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	81,9	99,7	78,0	99,8	99,9	91,8
МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	51,9	93,5	72,0	89,4	83,9	78,2
МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	98,3	98,4	66,9	99,4	98,7	92,3
МАУК «Туломский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	86,7	100,0	78,0	100,0	99,4	92,8
МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	94,4	99,3	100,0	99,3	97,9	98,2
МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	97,7	98,7	91,7	99,5	98,8	97,3
МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	97,5	100,0	78,0	100,0	100,0	95,1
МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	52,0	93,8	30,0	100,0	93,8	73,9
МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	97,4	99,4	84,2	99,9	98,7	95,9
МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	93,3	90,8	26,0	97,2	94,1	80,3
МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	98,2	96,1	38,5	98,1	98,4	85,9
МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	51,7	99,3	52,0	100,0	99,0	80,4
МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	98,5	98,3	52,0	99,2	98,8	89,4
МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	98,3	97,8	66,0	99,2	97,4	91,7
МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	92,0	97,6	83,0	98,3	98,6	93,9
МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	96,8	92,4	56,7	97,2	97,9	88,2
МБУК клубного типа «Дворец культуры	97,8	96,4	43,3	99,7	98,1	87,0

<b>Организация</b>	<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	<b>Критерий 5 «Удовлетворенност ь условиями оказания услуг»</b>	<b>Итог овы й балл</b>
«Восход» г.п. Никель						
МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	100,0	98,2	94,0	99,7	99,1	98,2
МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	98,3	100,0	86,0	100,0	98,7	96,6
МБУ Дом культуры городского поселения Умба	93,2	93,4	74,4	99,0	99,3	91,9
МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	90,7	96,1	93,3	97,8	97,3	95,0
МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	99,6	96,8	62,5	98,3	97,7	91,0
МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,8	99,7	99,7	99,9	99,8	99,8
МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	96,7	97,2	77,1	98,3	98,2	93,5
МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	97,5	98,5	94,0	98,8	100,0	97,8
ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	98,6	95,6	83,1	98,7	98,5	94,9



## **Критерий 1: «Открытость и доступность информации об организации»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

37 организаций получили высокие оценки (от 90,6 до 99,6 балла):

- МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга;
- МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»;
- МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша;
- МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево;
- МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»;
- МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск;
- МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»;
- ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»;
- МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро;
- МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»;
- МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой;
- МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга;
- МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро;
- МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский;
- МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск;
- МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»;
- МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель»;
- МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола;
- МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной;
- МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»;
- МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье;
- МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»;
- МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»;
- МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный;
- МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково;
- МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск;
- МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск;
- МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор;
- МАУК «Кировский городской Дворец культуры»;
- МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево;
- МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши;
- МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа;
- МБУ Дом культуры городского поселения Умба;
- МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда;
- Дом культуры с.п. Алакертти;
- МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск;
- МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский.

Средние оценки получили 2 организации:

- МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома;
- МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный.

Низкие оценки получили 8 организации:

МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»

- МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск;
- МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск;
- МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск;

- МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1;
- МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская;
- МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»;
- МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области.  
(см. Таблицу 3.4).

Таблица 3.4. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Место	Наименование организации	Баллы
1	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	100,0
2	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,8
3	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	99,8
4	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	99,6
5	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	99,6
6	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	99,6
7	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	99,5
8	ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	98,6
9	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	98,5
10	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	98,5
11	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	98,3
12	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	98,3
13	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	98,3
14	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	98,2
15	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	97,9
16	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	97,9
17	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	97,8
18	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	97,7
19	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	97,5
20	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	97,5
21	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	97,4
22	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	97,3
23	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	97,3
24	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	96,8
25	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	96,7
26	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	96,5
27	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	96,1
28	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	95,9
29	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	94,8
30	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	94,5
31	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	94,4
32	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	93,3
33	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	93,2
34	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	92,0
35	Дом культуры с.п. Алакуртти	91,4
36	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	90,7
37	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	90,4
38	МАУК «Туломский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	86,7
39	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	81,9
40	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	55,0

Место	Наименование организации	Баллы
41	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	55,0
42	МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	54,8
43	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	54,1
44	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	53,9
45	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	52,0
46	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	51,9
47	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	51,7

## Критерий 2: «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» большинство (46 из 47) организаций получили самые высокие оценки: от 90 балла до 100 баллов. Исключение составляет 1 организация, по которой зафиксированы средняя оценка – это МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский». Неудовлетворительные оценки не получила ни одна из обследованных организаций (см. и Таблицу 3.5).

Таблица 3.5. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	100,0
2	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	100,0
3	МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	100,0
4	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	100,0
5	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	99,9
6	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,7
7	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	99,7
8	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	99,4
9	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	99,3
10	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	99,3
11	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	99,3
12	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	98,7
13	МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	98,7
14	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	98,7
15	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	98,5
16	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	98,4
17	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	98,3
18	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	98,2
19	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	98,0
20	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	98,0
21	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	97,9
22	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	97,9
23	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	97,8
24	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	97,8
25	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	97,7
26	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	97,6
27	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	97,6
28	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России	97,4

Место	Наименование организации	Баллы
	вице-адмирала М.В. Моцака»	
29	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	97,2
30	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	96,9
31	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	96,8
32	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	96,7
33	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	96,5
34	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	96,5
35	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	96,4
36	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	96,1
37	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	96,1
38	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	95,7
39	ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	95,6
40	Дом культуры с.п. Алакуртти	94,4
41	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	93,8
42	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	93,5
43	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	93,4
44	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	93,0
45	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	92,4
46	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	90,8
47	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	86,6

### Критерий 3: «Доступность услуг для инвалидов»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокую оценку получила только 7 организаций –

- МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск;
- МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши;
- МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»;
- МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»;
- МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга;
- МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск;
- МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола.

Средние оценки получили 22 организаций:

- МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга;
- МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск;
- МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша;
- МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье;
- ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»;
- МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда;
- МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»;
- МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор;
- МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск;
- МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной;
- МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома;
- МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный;
- МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»;
- МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»;
- МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково;
- МБУ Дом культуры городского поселения Умба;
- МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск;

- МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»;
- МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»;
- МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»;
- МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»;
- МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск.

#### Неудовлетворительные оценки зафиксированы по 18-ти организациям:

- МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево;
  - МАУК «Кировский городской Дворец культуры»;
  - МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой;
  - МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро;
  - МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск;
  - МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный;
  - МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск;
  - МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области;
  - МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро;
  - МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1;
  - МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево;
  - МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель;
  - МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский;
  - Дом культуры с.п. Алакертти;
  - МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский;
  - МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»;
  - МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская;
  - МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа.
- (см. Таблицу 3.6).

Таблица 3.6. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Место	Наименование организации	Баллы
1	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	100,0
2	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	100,0
3	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,7
4	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	94,0
5	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	94,0
6	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	93,3
7	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	91,7
8	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	86,0
9	МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	86,0
10	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	85,5
11	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	84,2
12	ГООАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	83,1
13	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	83,0
14	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	80,0
15	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	78,9
16	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	78,7
17	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	78,0
18	МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	78,0
19	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	78,0
20	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	78,0

Место	Наименование организации	Баллы
21	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	77,4
22	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	77,1
23	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	74,4
24	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	73,1
25	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	72,5
26	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	72,0
27	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	72,0
28	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	71,3
29	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	70,5
30	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	68,0
31	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	67,7
32	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	66,9
33	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	66,0
34	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	62,5
35	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	56,7
36	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	56,0
37	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	52,0
38	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	52,0
39	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	52,0
40	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	52,0
41	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	43,3
42	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	38,5
43	Дом культуры с.п. Алакургти	38,0
44	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	38,0
45	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	35,0
46	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	30,0
47	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	26,0

#### **Критерий 4: «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» большинство организаций (46 из 47 организаций) получили самые высокие оценки (более 90 баллов). Средняя оценка только у 1 организации - МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района» (см. Рисунок 3.6 и Таблица 3.7).

Таблица 3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Место	Наименование организации	Баллы
1	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	100,0
2	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	100,0
3	МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	100,0
4	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	100,0
5	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	100,0

Место	Наименование организации	Баллы
6	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	100,0
7	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,9
8	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	99,9
9	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	99,8
10	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	99,7
11	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	99,7
12	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	99,7
13	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	99,5
14	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	99,4
15	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	99,4
16	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	99,3
17	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	99,3
18	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	99,3
19	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	99,2
20	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	99,2
21	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	99,2
22	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	99,1
23	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	99,1
24	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	99,1
25	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	99,0
26	МБУК Центр досуга молодёжи г. Североморск	99,0
27	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	98,9
28	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	98,8
29	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	98,8
30	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	98,8
31	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	98,7
32	Дом культуры с.п. Алакуртти	98,7
33	ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	98,7
34	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	98,5
35	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	98,3
36	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	98,3
37	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	98,3
38	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	98,2
39	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	98,1
40	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	97,9
41	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	97,8
42	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	97,8
43	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	97,2
44	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	97,2
45	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	96,0
46	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	94,5
47	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	89,4

### Критерий 5: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» высокие оценки получили 46 из 47 обследованных организаций (от 90 балла до 100 балла). Исключение составила одна организация, получившая среднюю

оценку по критерию – это МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района» (см. Таблицу 3.8)

Таблица 3.8. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	100,0
2	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	100,0
3	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	100,0
4	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	99,9
5	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,8
6	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	99,7
7	МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	99,5
8	МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	99,4
9	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	99,4
10	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	99,3
11	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	99,2
12	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	99,1
13	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	99,0
14	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	98,9
15	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	98,8
16	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	98,8
17	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	98,8
18	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	98,7
19	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	98,7
20	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	98,7
21	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	98,6
22	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	98,6
23	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	98,6
24	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	98,6
25	ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	98,5
26	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	98,5
27	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	98,4
28	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	98,4
29	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	98,4
30	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	98,3
31	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	98,2
32	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	98,1
33	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	97,9
34	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	97,9
35	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	97,8
36	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	97,7
37	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	97,5
38	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	97,4
39	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	97,4
40	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	97,4
41	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	97,3
42	Дом культуры с.п. Алакуртти	96,8
43	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	94,1



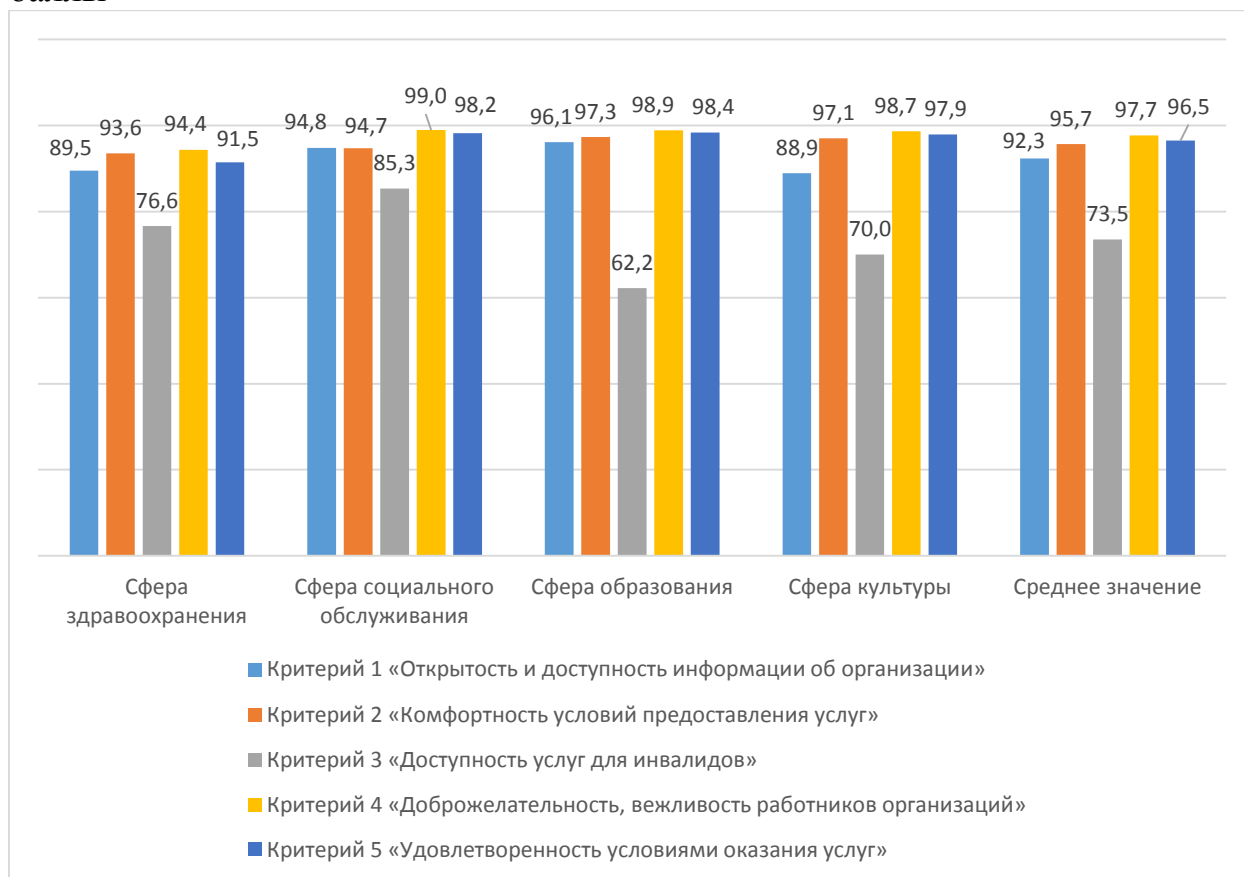
Место	Наименование организации	Баллы
44	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	94,0
45	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	93,8
46	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	92,9
47	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	83,9

## 4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества

### 4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами)

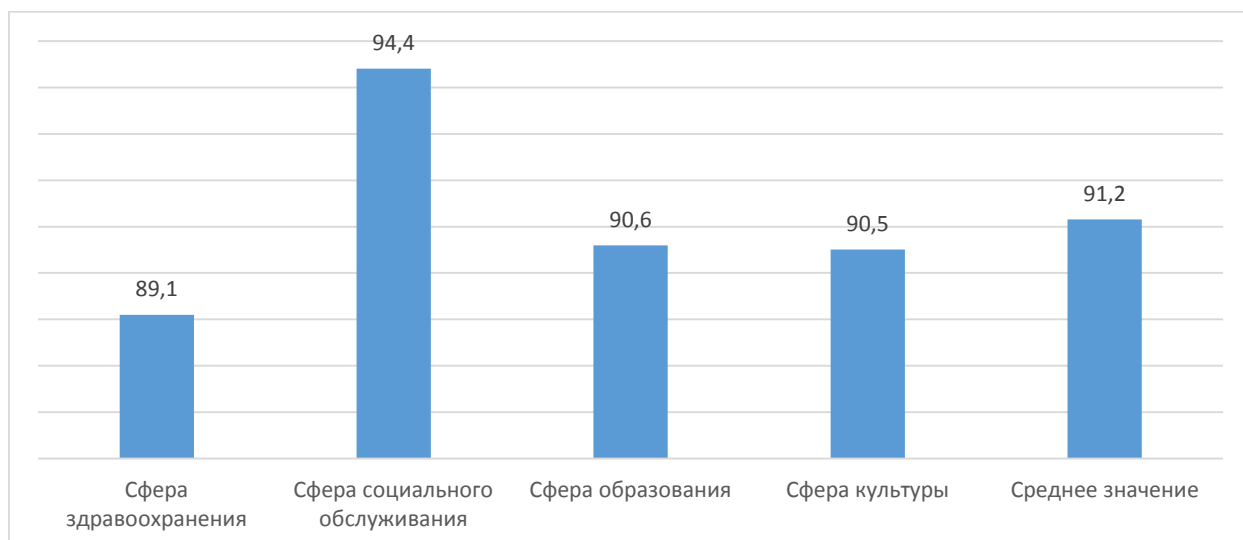
В целом тенденции оценок качества условий оказания услуг по отдельным направлениям оценки в различных сферах схожи (см. Таблицу 4.1). Средние значения 3-х из 5-ти критериев по сферам получили высокие оценки (более 90 баллов): «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (97,8 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (96,5 баллов), «Комфортность условий предоставления услуг» (96,0 балла). Критерий «Открытость и доступность информации об организации» по обследованным сферам получил среднюю оценку (92,3 баллов). Критерий «Доступность услуг для инвалидов» получил низкую оценку (73,8 баллов) (см. Рисунок 4.1).

Рисунок 4.1. Значения 5-ти критериев НОК по обследованным сферам, баллы



Средние оценки НОК по сферам располагаются в следующем порядке: на первом месте – сфера социального обслуживания с самой высокой оценкой (более 90 баллов) в 94,4 балла. На втором месте – сфера образования с результирующим показателем оценки качества в 90,6 балла. На третьем месте – сфера культуры с оценкой 90,5 балла. На последнем, 4-м месте, – сфера здравоохранения с итоговой оценкой в 89,1 балла (см. Рисунок 4.1а).

Рисунок 4.1а. Средние значения оценок НОК по 4-м обследованным сферам в 2021 г.



Высокие оценки (более 90 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям: Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (от 94,7 до 98,6 баллов); Время ожидания предоставления услуги (от 94,9 до 98,8 баллов); Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (от 90,2 до 97,3 баллов); Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (от 93,9 до 99,0 баллов); Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (от 94,9 до 99,0 баллов); Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (от 94,8 до 99,3 баллов); удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (от 92,5 до 97,9 баллов); Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (от 93,8 до 98,7 баллов).

Средние оценки (от 70 до 89 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям: Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах (от 83,2 до 93,8 баллов); Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (от 80,0 до 98,4 баллов); Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (от 86,7 до

100,0 баллов); Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (от 87,2 до 99,5 баллов).

Худшие оценки (менее 70 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям: Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (от 27,0 до 71,7 баллов); Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от 63,0 до 85,0 баллов)

Таблица 4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере в сопоставлении с иными сферами

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера образования	Сфера охраны здоровья	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
1.1	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	83,2	93,8	92,2	86,8	89,0
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	98,4	95,2	80,0	98,3	93,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	98,3	98,6	94,7	98,1	97,4
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>		88,9	96,1	89,5	94,8	92,3
2.1	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100,0	99,1	100,0	86,7	96,4
2.2	Время ожидания предоставления услуги	97,1	97,3	91,9	98,8	96,3
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	94,1	95,6	89,4	97,3	94,1
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>		97,1	97,3	93,6	94,7	95,7
3.1	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	51,9	27,0	67,7	71,7	54,6
3.2	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	66,4	63,0	75,4	85,0	72,4
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	93,0	96,4	87,2	99,5	94,0
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>		70,0	62,2	76,6	85,3	73,5
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	98,3	98,6	93,4	99,0	97,4
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	98,7	99,0	94,3	99,0	97,7
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,3	99,3	96,5	98,9	98,5
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>		98,7	98,9	94,4	99,0	97,7

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера образования	Сфера охраны здоровья	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	97,9	98,3	88,6	98,0	95,7
5.2	удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	97,9	97,8	90,8	97,8	96,1
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	97,9	98,7	93,5	98,5	97,1
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		97,9	98,4	91,5	98,2	96,5

Перейдем к рассмотрению отдельных значений по показателям в разрезе обследуемых сфер.

**Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** состоит из 3-х показателей:

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 официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

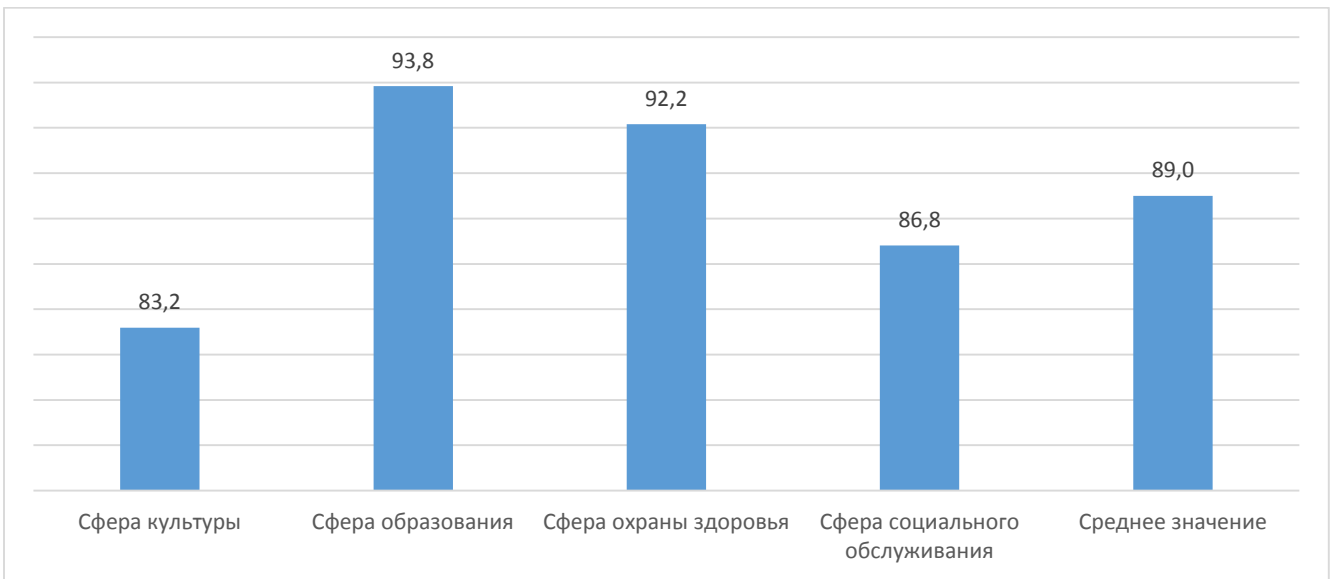
- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- 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, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

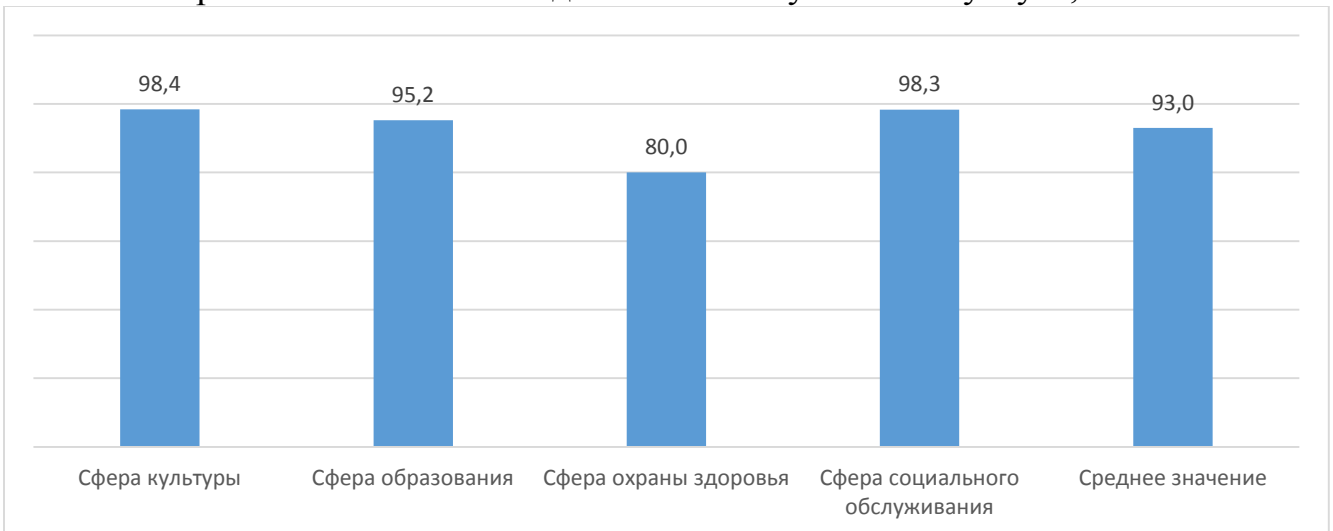
По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) ни одна из сфер не продемонстрировала лучший результат. Высокие результаты по данному показателю зафиксированы по двум сферам: Сфера образования (93,8 баллов); Сфера охраны здоровья (92,2 баллов). Средние результаты по данному показателю зафиксированы по двум сферам: Сфера культуры (83,2 баллов); Сфера социального обслуживания (86,8 балла). (см. Рисунок 4.1.1).

Рисунок 4.1.1. Итоговые значения по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», балл



Максимальный балл по показателю 1.2. (наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование) получили три сферы: Сфера культуры (98,4 балла); сфера образования (95,2 балла); Сфера социального обслуживания (98,3 балла). Средние значения показателя отмечены у сферы охрана здоровья (80,0 балла) (см. Рисунок 4.1.2).

Рисунок 4.1.2. Итоговые значения 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», балл

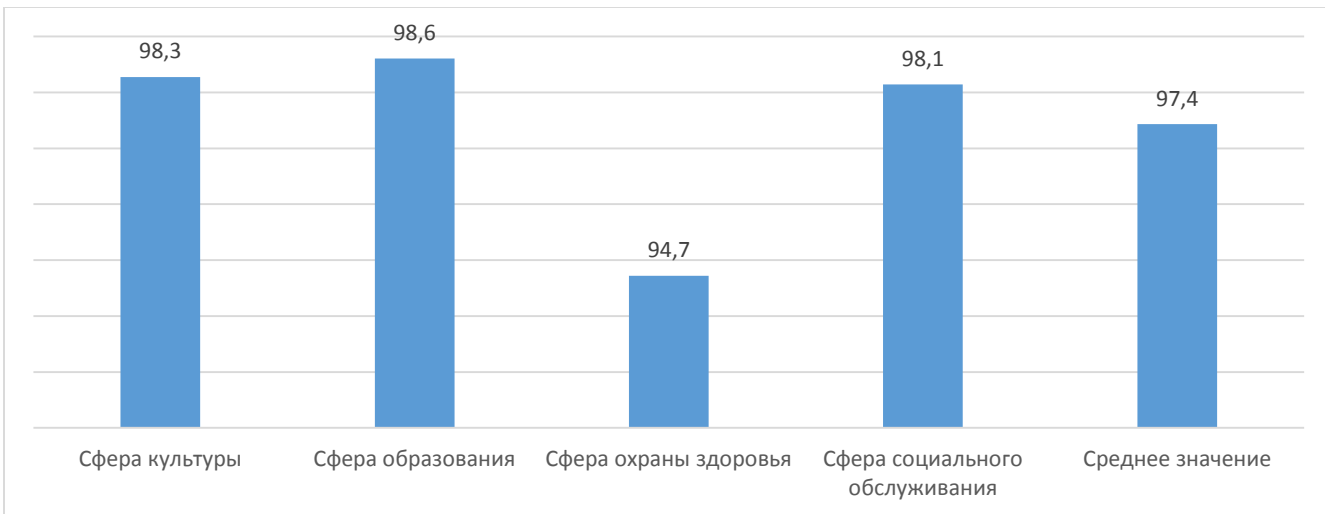


Наивысший балл по показателю 1.3 (Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») отмечается по всем сферам, Сфера культуры (98,3 балла); Сфера охраны здоровья (94,7 балла);



Сфера образования (98,6 балла), Сфера социального обслуживания (98,1 балла). (см. Рисунок 4.1.3).

Рисунок 4.1.3. Итоговые значения по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», балл



**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** состоит из 3-х показателей:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для 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.).

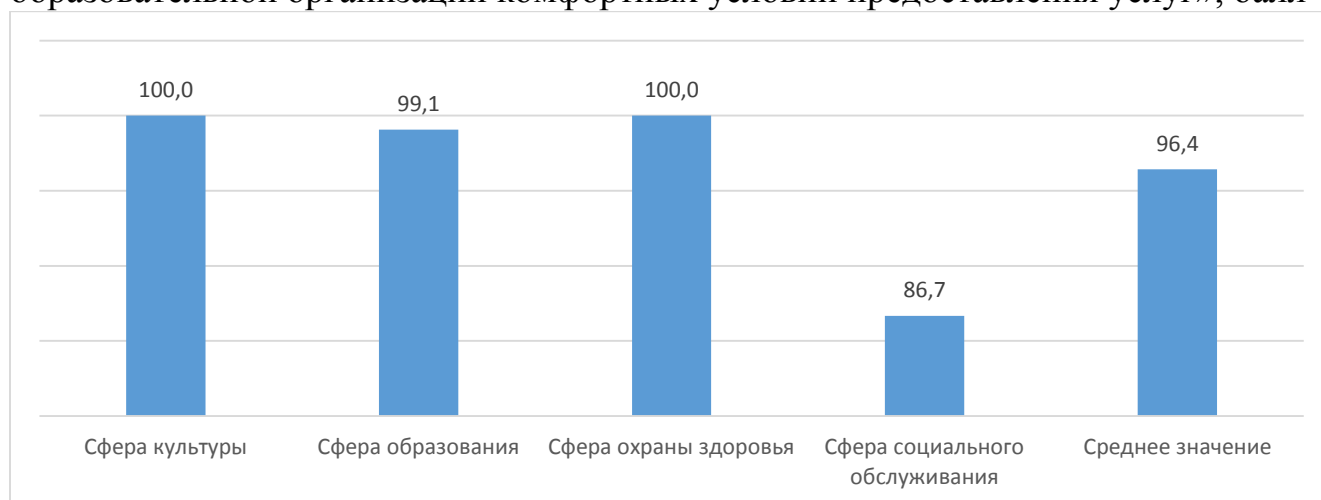
2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.

По показателю 2.1. (обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг) максимальный балл продемонстрировали 3 сферы из 4-х:

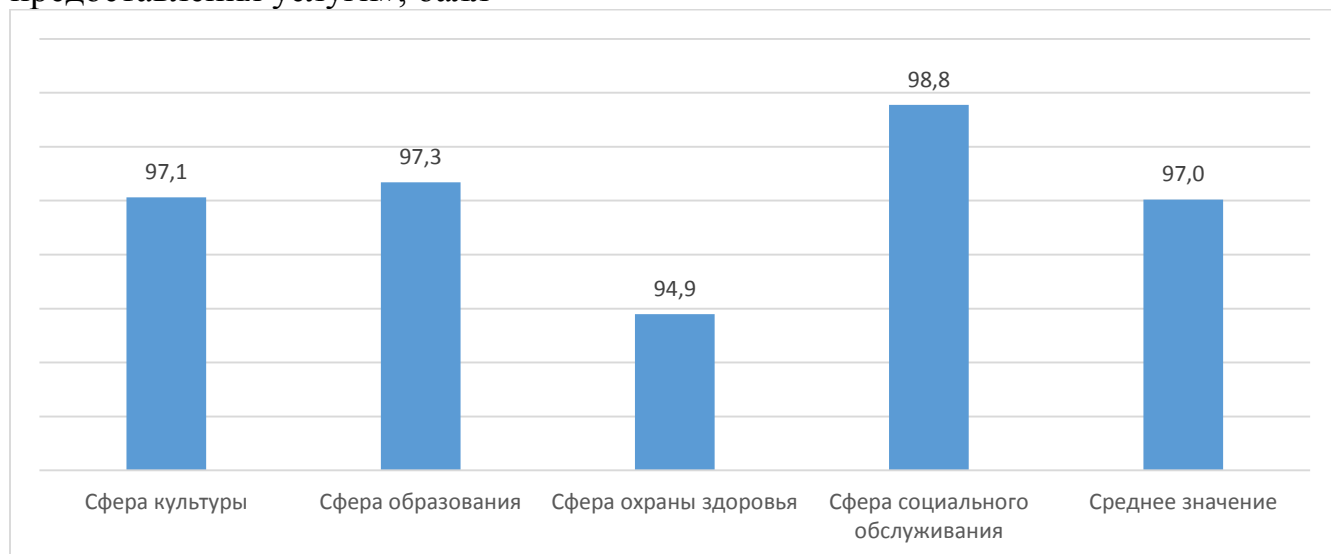
Сфера культуры (100,0 балла); Сфера охраны здоровья (100,0 балла); Сфера образования (97,3 балла). По сфере социального обслуживания было получено (86,7 балла). (см. Рисунок 4.1.4).

Рисунок 4.1.4. Итоговые значения по показателю 2.1 «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг», балл



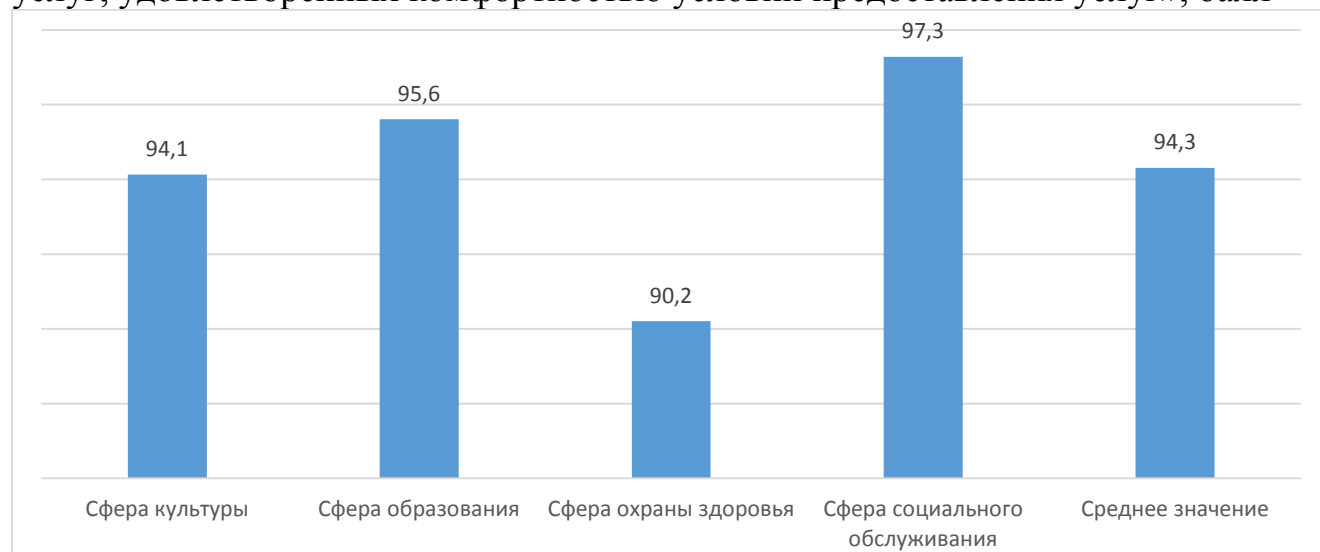
Все 4 сферы продемонстрировали высокие оценки по показателю 2.2 (время ожидания предоставления услуги). Сфера культуры (97,1 балла); Сфера охраны здоровья (94,9 балла); Сфера образования (97,3 балла); Сфера социального обслуживания (98,8 балла) (см. Рисунок 4.1.5).

Рисунок 4.1.5. Итоговые значения по показателю 2.2 «Время ожидания предоставления услуги», балл



По показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) высокие баллы продемонстрировали все 4 сферы: Сфера культуры (94,1 балла); Сфера охраны здоровья (90,2 балла); Сфера образования (95,6 балла); Сфера социального обслуживания (97,3 балла) (см. Рисунок 4.1.6).

Рисунок 4.1.6. Итоговые значения по показателю 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», балл



**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** состоит из 3-х 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).

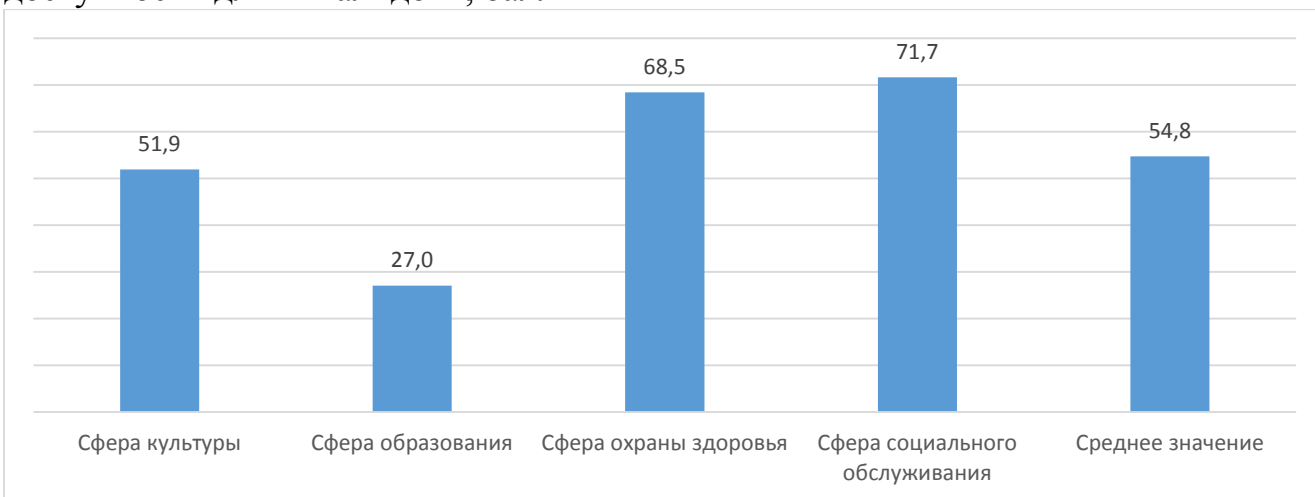
3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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.

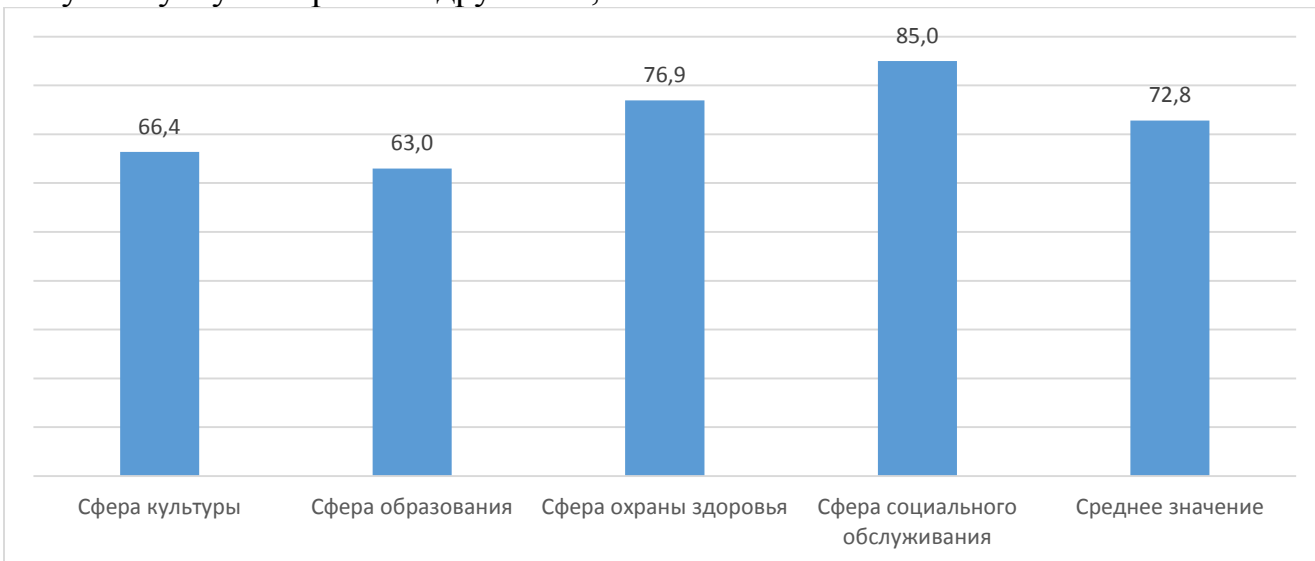
Только одна сфера продемонстрировала средние значения показателя 3.1 «оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»– это сфера социального обслуживания с оценкой в 71,7 балла. Оставшиеся 3 сферы показали неудовлетворительный результат: здравоохранение – 68,5 балла, сфера культуры – 51,9 балла, образование – 27,0 балла (см. Рисунок 4.1.7).

Рисунок 4.1.7. Итоговые значения по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл



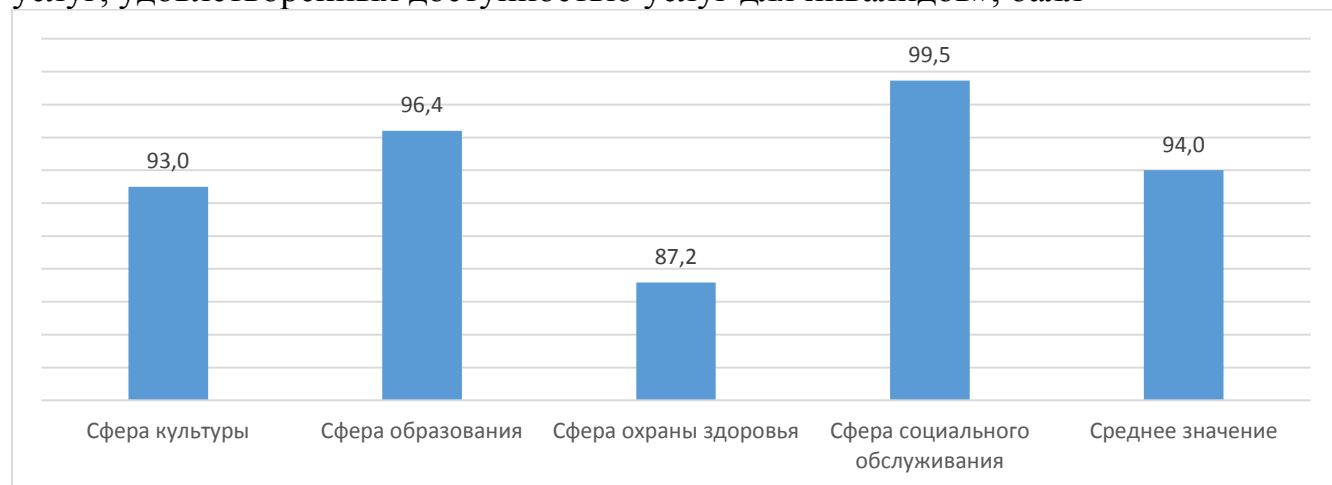
Показатель 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) на среднем уровне две сферы социального обслуживания (85,0 баллов) и здравоохранения (76.9 баллов). Остальные сферы показали неудовлетворительный результат по данному показателю: 66,4 балла – культура, 63,0 балла – образование (см. Рисунок 4.1.8).

Рисунок 4.1.8. Итоговые значения по показателю 3.2 «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) наиболее высокие баллы отмечаются у 3-х сфер: социального обслуживания (99,5 баллов), образования (96,4 балла), культуры (93,0 балла). Средние значения – у сферы здравоохранения (87,2 балла).(см. Рисунок 4.1.9).

Рисунок 4.1.9. Итоговые значения по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», балл



**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** состоит из 3-х 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).

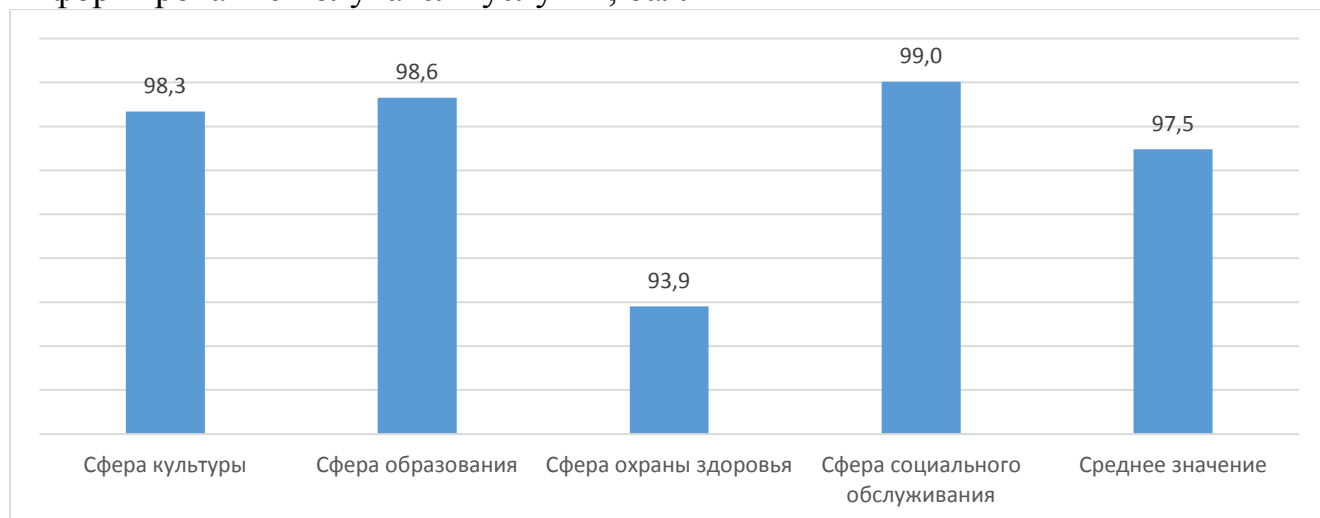
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (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 все сферы, максимальные баллы при этом зафиксированы по 3-м сферам (социальное обслуживание – 99,0 балла, сфера

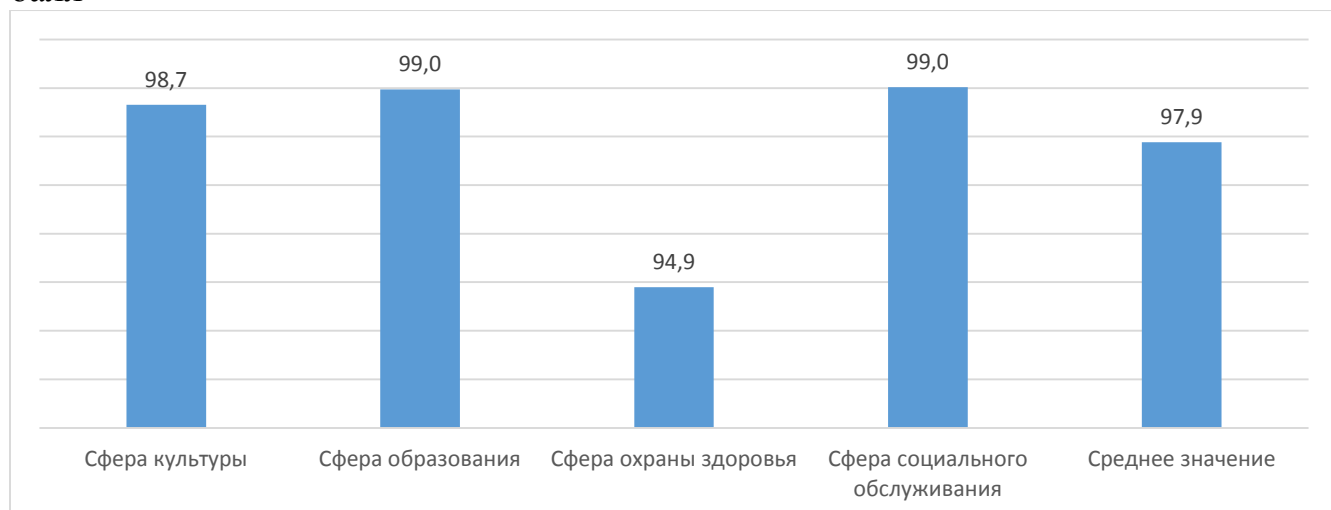
культуры – 98,3 балла и образования – 98,6 балла). По сфере охраны здоровья – 93,9 балла (см. Рисунок 4.1.10).

Рисунок 4.1.10. Итоговые значения по показателю 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги», балл



Высокие баллы по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) получены по 3-м сферам: социального обслуживания (99,0 балла), культуры (98,7 балла), образования (99,0 баллов), сфера здравоохранения– 94,9 баллов (см. Рисунок 4.1.11).

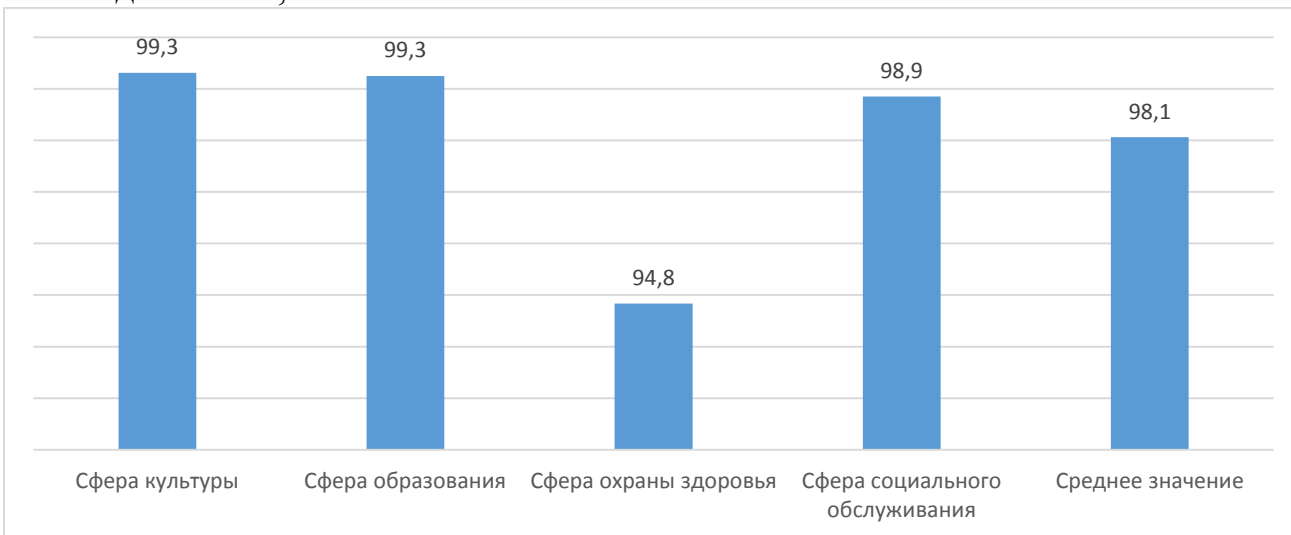
Рисунок 4.1.11. Итоговые значения по показателю 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги», балл



Самые высокие значения показателя 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации

(учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) получены во всех обследованных сферах: 98,9 балла – в сфере социального обслуживания, 99,3 баллов – в сфере культуры, 99,3 баллов – в образовании, 94,8 баллов – по охране здоровья (см. Рисунок 4.1.12).

Рисунок 4.1.12. Итоговые значения по показателю 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл



**Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** состоит из 3-х 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 показателям 5.1, 5.2, 5.3 отмечается одинаковая тенденция: лучшие баллы были зафиксированы по сферам социального обслуживания, культуры, образованию. В сфере охраны здоровья были получены средние значения показателей, входящих в критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (см. Рисунки 4.1.13, 4.1.14, 4.1.15).

Рисунок 4.1.13. Итоговые значения по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым», балл

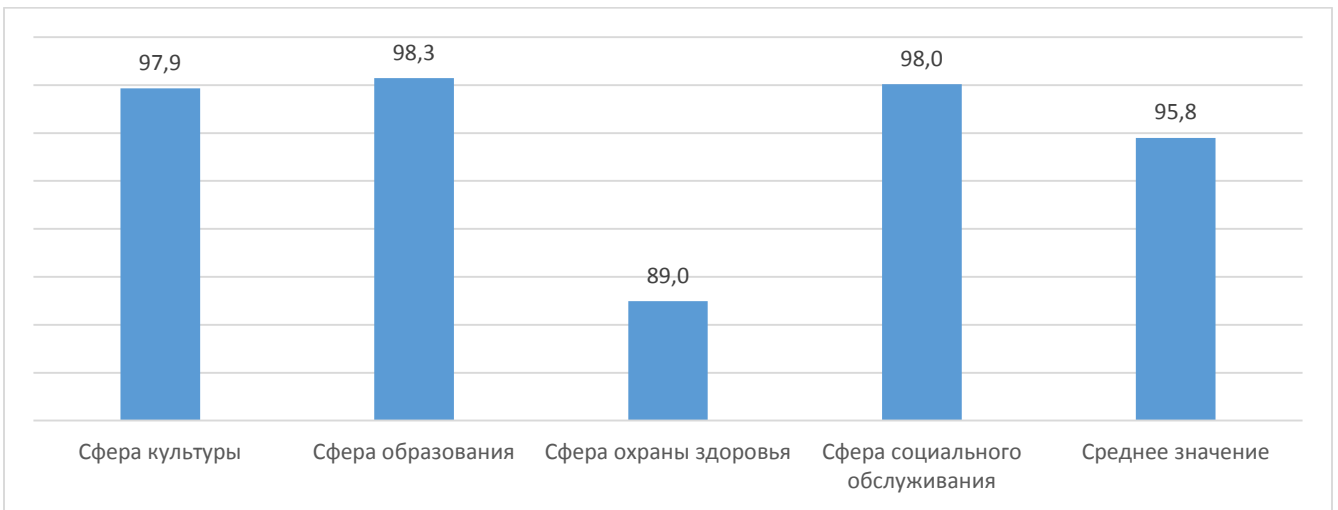


Рисунок 4.1.14. Итоговые значения по показателю 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг -графиком работы организации», балл

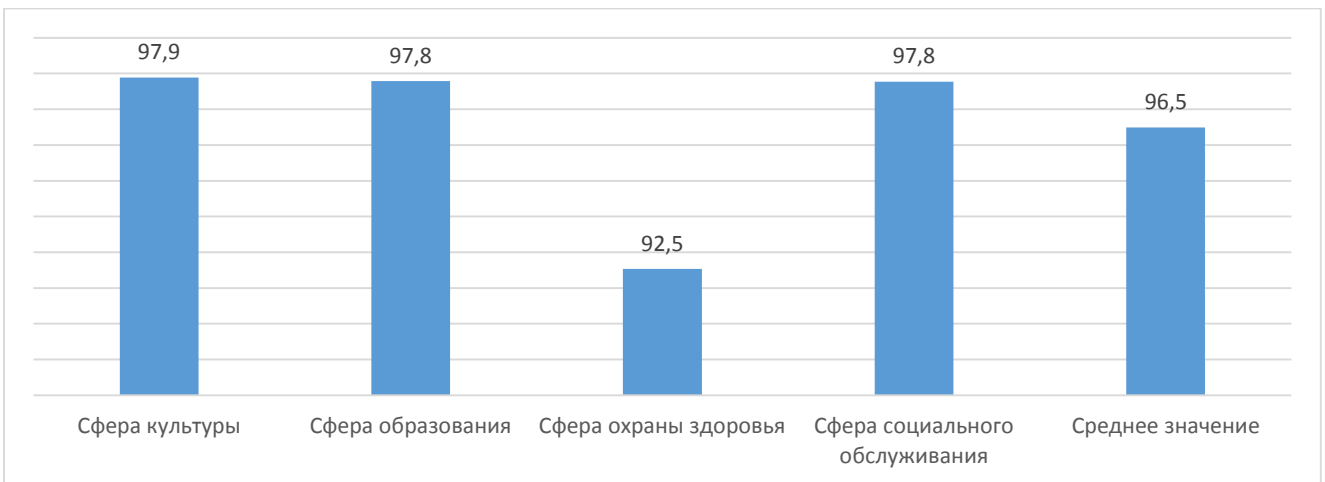
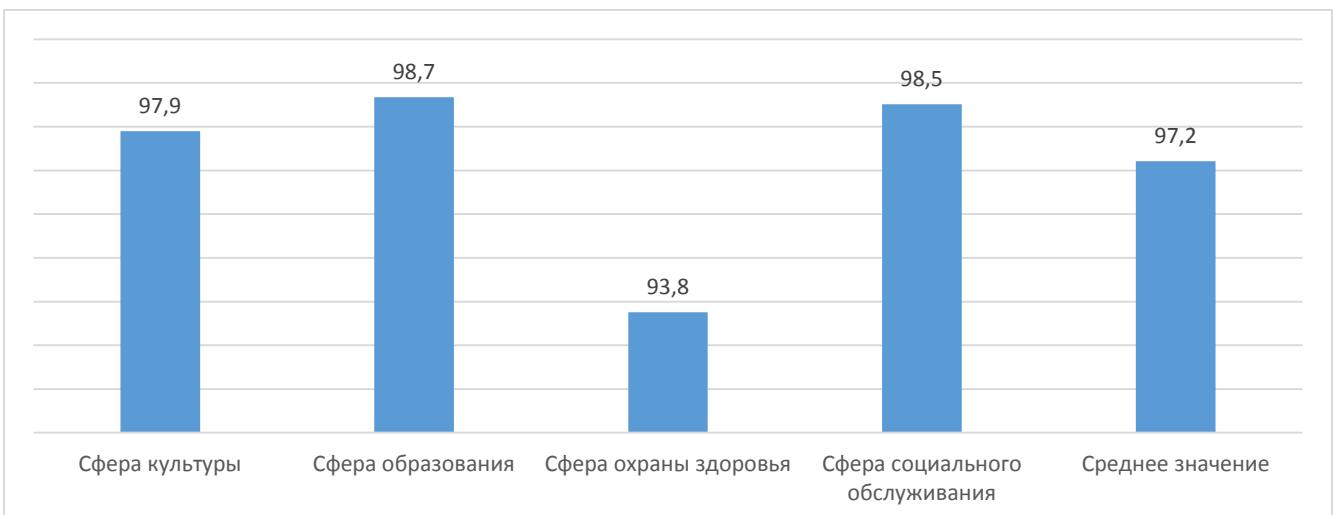


Рисунок 4.1.15. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации», балл





## **4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам**

По 11-ти из 17-ти территорий, на которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, получены высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») –

- г. Мурманск
- ЗАТО Александровск
- г. Полярные Зори с подведомственной территорией
- г. Мончегорск с подведомственной территорией
- Терский район
- г. Апатиты с подведомственной территорией
- ЗАТО г. Заозерск
- г. Оленегорск с подведомственной территорией
- Ловозерский район
- г. Кировск с подведомственной территорией
- Печенгский муниципальный округ.

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили остальные 6 территорий –

- Ковдорский муниципальный округ
- Кольский район
- Кандалакшский район
- ЗАТО п. Видяево
- ЗАТО г. Островной
- ЗАТО г. Североморск

(см. Рисунок 4.2.1 и Таблица 4.2.1.).

Неудовлетворительные оценки не получены ни одной из обследованных организаций.

Рисунок 4.2.1. Средние значения НОК организаций сферы культуры по муниципальным образованиям

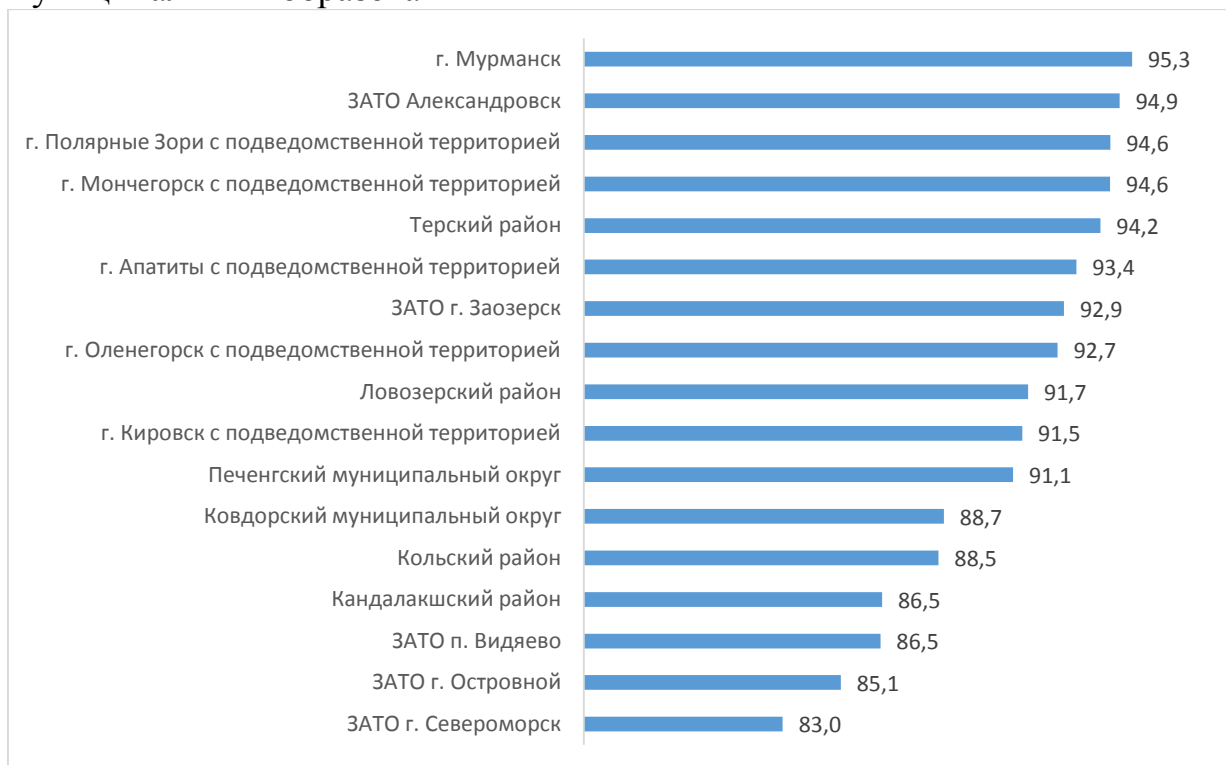


Таблица 4.2.1. Рейтинг муниципальных образований по итоговым средним баллам территорий

Место рейтинга	Муниципальное образование/населенный пункт	Баллы
1	г. Мурманск	95,3
2	ЗАТО Александровск	94,9
3	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	94,6
4	г. Мончегорск с подведомственной территорией	94,6
5	Терский район	94,2
6	г. Апатиты с подведомственной территорией	93,4
7	ЗАТО г. Заозерск	92,9
8	г. Оленегорск с подведомственной территорией	92,7
9	Ловозерский район	91,7
10	г. Кировск с подведомственной территорией	91,5
11	Печенгский муниципальный округ	91,1
12	Ковдорский муниципальный округ	88,7
13	Кольский район	88,5
14	Кандалакшский район	86,5
15	ЗАТО п. Видяево	86,5
16	ЗАТО г. Островной	85,1
17	ЗАТО г. Североморск	83,0

Таблица значений показателей оценки качества по муниципальному образованию по отраслям социальной сферы представлена в Приложении 7 к настоящему отчету.

Рассмотрим значения критериев, полученных по каждому муниципальному образованию в рамках проведенной независимой оценки качества в сфере культуры.

### **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

Распределение оценок по критерию «Открытость и доступность информации об организации» таково: высокие оценки критерия получили 13 территорий – это

- ЗАТО п. Видяево
- г. Кировск с подведомственной территорией
- Терский район
- Ловозерский район
- г. Оленегорск с подведомственной территорией
- Ковдорский муниципальный округ
- г. Мурманск
- г. Апатиты с подведомственной территорией
- г. Мончегорск с подведомственной территорией
- г. Полярные Зори с подведомственной территорией
- Печенгский муниципальный округ
- ЗАТО Александровск
- ЗАТО г. Заозерск

Средние оценки рассматриваемого критерия получили 2 территории:

- Кольский район
- Кандалакшский район.

Самые низкие оценки по критерию «Открытость и доступность информации об организации» получили: ЗАТО г. Островной, ЗАТО г. Североморск. Основными причинами такого показателя по этой территории является отсутствие у обследованной организации, расположенной в этом муниципальном образовании, сайта в сети «Интернет», а также информации на информационных стендах организации на момент проведения независимой оценки (на момент проведения оценки музей только начинал работу в новом здании).

Рисунок 4.2.2. Значения критерия «Открытость и доступность информации об организации» (в виде рейтинга) в разрезе муниципальных образований, баллы



### Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Все территории, на которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, получили самые высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие»). (см. Рисунок 4.2.3).

Рисунок 4.2.3. Значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (в виде рейтинга) в разрезе муниципальных образований, баллы



### **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

Характер оценок по критерию «Доступность услуг для инвалидов» отличается от значений остальных критериев в сторону их снижения. Ни одна из территорий не получила высоких оценок по данному критерию.

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») зафиксированы по 9-ти муниципальным образованиям:

- ЗАТО г. Островной
- ЗАТО г. Заозерск
- г. Оленегорск с подведомственной территорией
- г. Апатиты с подведомственной территорией
- г. Мончегорск с подведомственной территорией
- г. Полярные Зори с подведомственной территорией
- ЗАТО Александровск
- Терский район
- г. Мурманск.

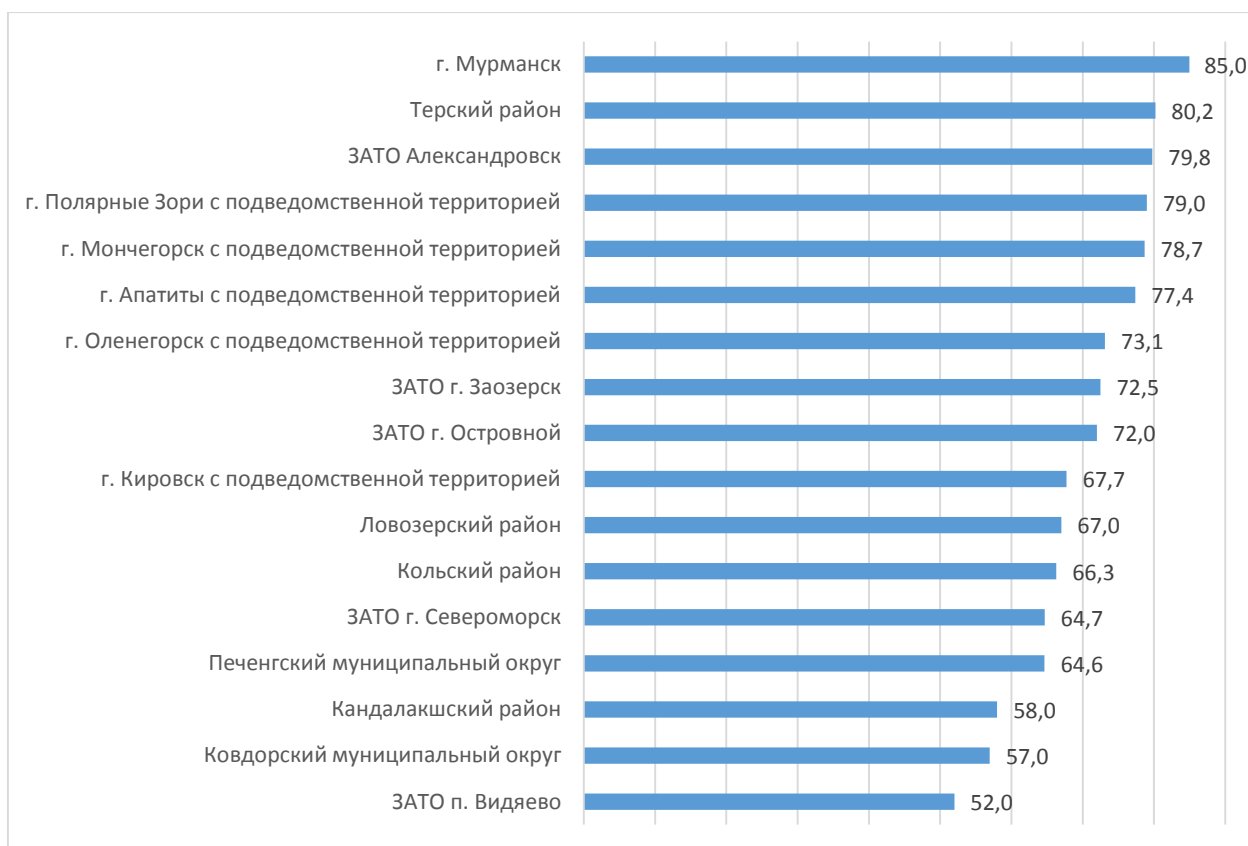
Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») получили остальные 8 территорий:

- ЗАТО г. Островной
- ЗАТО г. Заозерск
- г. Оленегорск с подведомственной территорией
- г. Апатиты с подведомственной территорией
- г. Мончегорск с подведомственной территорией
- г. Полярные Зори с подведомственной территорией
- ЗАТО Александровск
- Терский район
- г. Мурманск

(см. Рисунок 4.2.3).

Такой характер оценок критерия по данным муниципальным образованиям связан с отсутствием в обследованных организациях и на прилегающей к ним территории помещений, оборудованных с учетом доступности для инвалидов, а также в связи с отсутствием в организациях условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

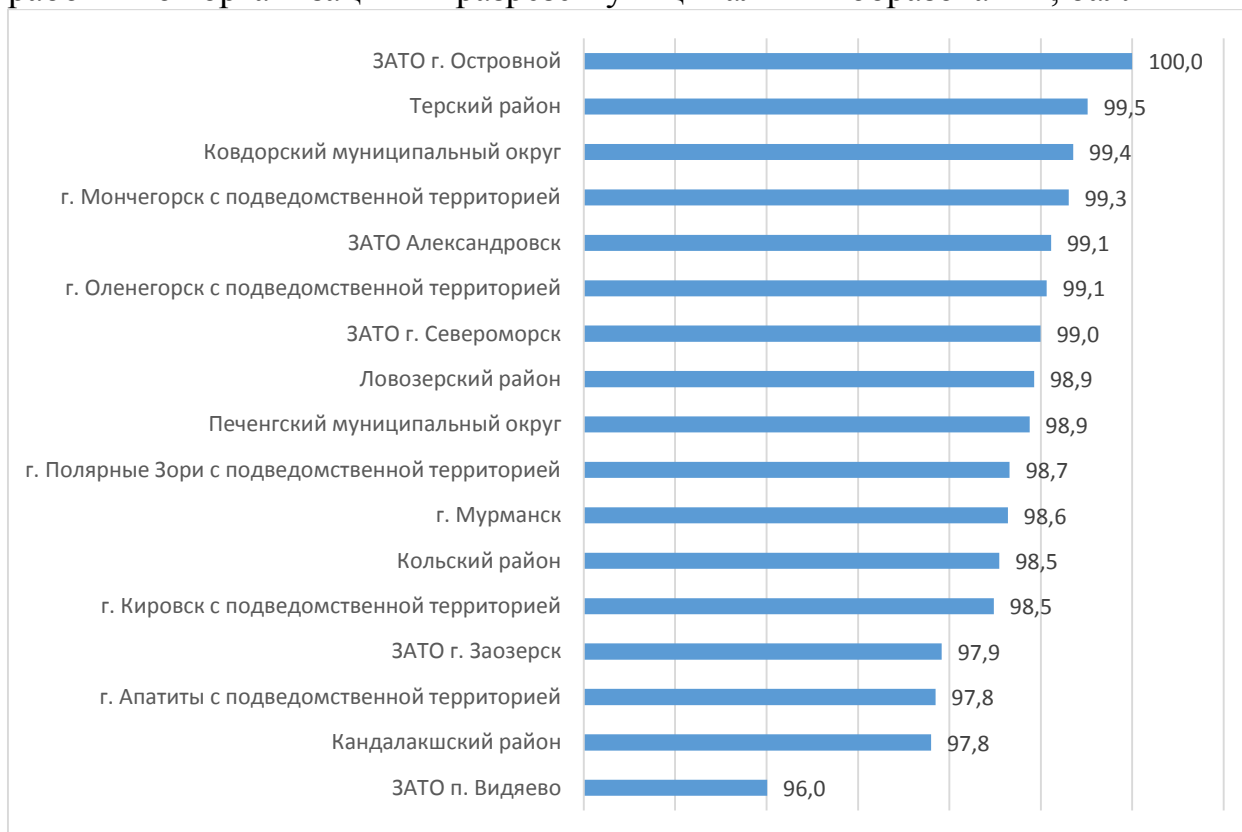
Рисунок 4.2.3. Значения критерия (в виде рейтинга) «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе муниципальных образований, баллы



**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

Абсолютное большинство организаций получили высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») по рассматриваемому критерию. (см. Рисунок 4.2.5).

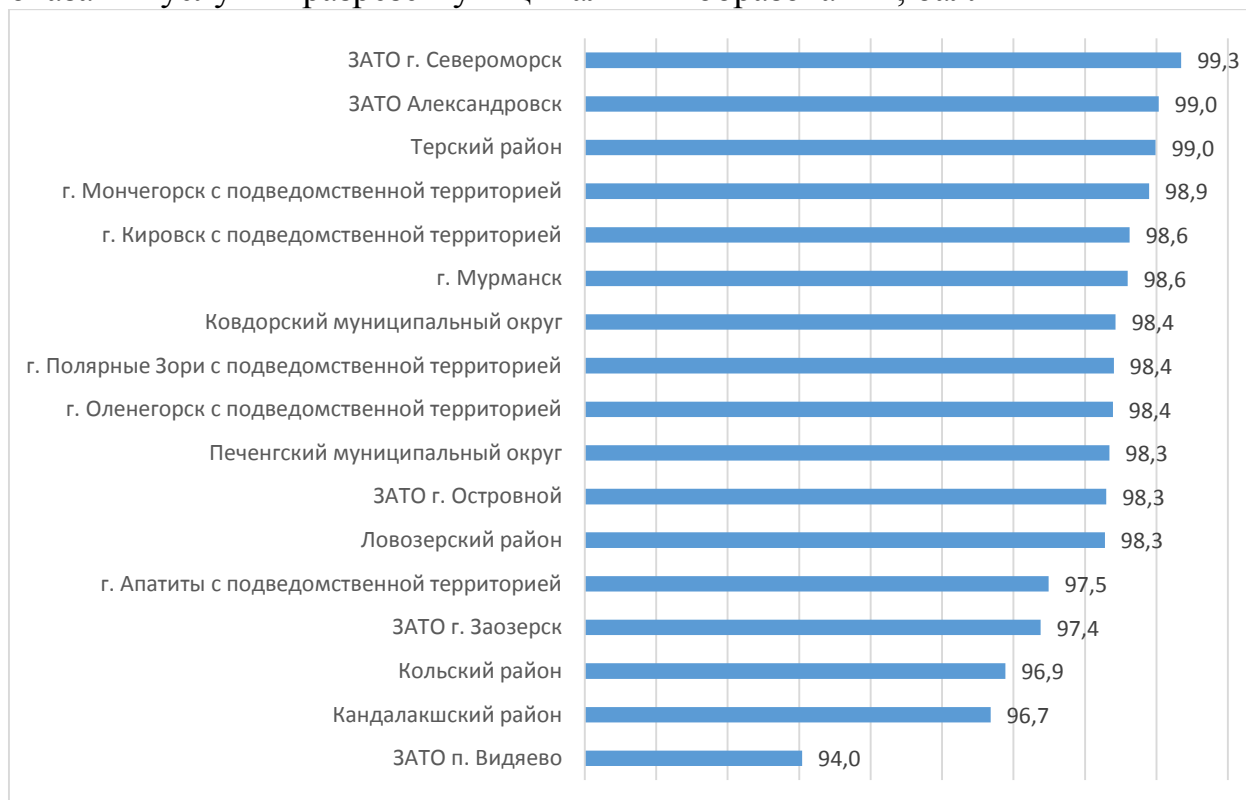
Рисунок 4.2.5. Значения критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» в разрезе муниципальных образований, баллы



### **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

По всем муниципальным образованиям, на территории которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, получены высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») (см. Рисунок 4.2.6).

Рисунок 4.2.6. Значения критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе муниципальных образований, баллы



Детальные значения критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям (населенным пунктам) представлены в Таблице 4.2.2.



Таблица 4.2. Значения критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

Критерий	ЗАТО п. Видяево	Кандалакшский район	Кольский район	ЗАТО г. Заозерск	г. Апатиты с подведомственной территорией	Ловозерский район	ЗАТО г. Островной	Печенгский муниципальный округ	г. Оленегорск с подведомственной территорией	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	Ковдорский муниципальный округ	г. Мурманск	г. Кировск с подведомственной территорией	г. Мончегорск с подведомственной территорией	Терский район	ЗАТО Александровск	ЗАТО г. Североморск
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	86,7	74,6	73,3	100,0	95,8	93,1	50,0	97,2	91,7	95,8	95,8	92,4	87,5	95,8	89,6	95,8	50,0
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100,0	98,3	98,5	98,6	96,3	98,0	100,0	97,3	97,0	98,4	98,8	98,5	97,8	98,8	98,5	99,6	97,9
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	96,3	98,1	98,6	98,7	96,3	98,4	100,0	97,6	97,4	98,5	98,4	98,6	96,4	98,0	97,1	99,3	98,2
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	<b>94,5</b>	<b>84,1</b>	<b>83,4</b>	<b>99,5</b>	<b>97,3</b>	<b>96,3</b>	<b>55,0</b>	<b>98,2</b>	<b>96,5</b>	<b>98,2</b>	<b>96,6</b>	<b>97,2</b>	<b>94,8</b>	<b>97,9</b>	<b>95,7</b>	<b>98,5</b>	<b>54,3</b>
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Время ожидания предоставления услуги	95,7	96,0	97,4	97,4	96,9	97,9	100,0	95,6	96,5	98,6	92,1	97,3	97,6	98,0	96,7	98,1	97,8
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	91,5	92,0	94,8	94,8	93,7	95,7	100,0	91,3	93,0	97,2	84,2	94,6	95,3	95,9	93,4	96,2	95,6
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	<b>95,7</b>	<b>96,0</b>	<b>97,4</b>	<b>97,4</b>	<b>96,9</b>	<b>97,9</b>	<b>100,0</b>	<b>95,6</b>	<b>96,5</b>	<b>98,6</b>	<b>92,1</b>	<b>97,3</b>	<b>97,6</b>	<b>98,0</b>	<b>96,7</b>	<b>98,1</b>	<b>97,8</b>
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20,0	40,0	51,7	60,0	80,0	46,7	60,0	33,3	40,0	70,0	30,0	66,7	80,0	60,0	70,0	53,3	40,0
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40,0	45,0	60,0	80,0	60,0	60,0	60,0	66,7	80,0	70,0	50,0	93,3	40,0	80,0	80,0	86,7	60,0

Критерий	ЗАТО п. Видяево	Кандалакшский район	Кольский район	ЗАТО г. Заозерск	г. Апатиты с подведомственной территорией	Ловозерский район	ЗАТО г. Островной	Печенгский муниципальный округ	г. Оленегорск с подведомственной территорией	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	Ковдорский муниципальный округ	г. Мурманск	г. Кировск с подведомственной территорией	г. Мончегорск с подведомственной территорией	Терский район	ЗАТО Александровск	ЗАТО г. Североморск
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,0	93,3	89,3	75,0	97,9	96,7	100,0	93,3	97,1	100,0	93,2	92,1	92,5	95,7	90,6	97,0	95,6
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	<b>52,0</b>	<b>58,0</b>	<b>66,3</b>	<b>72,5</b>	<b>77,4</b>	<b>67,0</b>	<b>72,0</b>	<b>64,6</b>	<b>73,1</b>	<b>79,0</b>	<b>57,0</b>	<b>85,0</b>	<b>67,7</b>	<b>78,7</b>	<b>80,2</b>	<b>79,8</b>	<b>64,7</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	95,7	97,7	98,2	96,9	96,7	98,7	100,0	98,6	98,2	98,3	99,5	98,7	98,1	99,0	99,0	99,0	98,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	95,7	97,8	98,6	98,7	98,1	98,7	100,0	98,9	99,5	98,6	98,9	98,4	98,5	99,2	99,8	98,9	99,5
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	97,1	98,1	99,3	98,3	99,6	99,7	100,0	99,3	100,0	99,5	100,0	99,1	99,2	100,0	100,0	99,8	100,0
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	<b>96,0</b>	<b>97,8</b>	<b>98,5</b>	<b>97,9</b>	<b>97,8</b>	<b>98,9</b>	<b>100,0</b>	<b>98,9</b>	<b>99,1</b>	<b>98,7</b>	<b>99,4</b>	<b>98,6</b>	<b>98,5</b>	<b>99,3</b>	<b>99,5</b>	<b>99,1</b>	<b>99,0</b>
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	93,6	95,7	97,5	97,8	96,7	97,9	97,9	98,6	99,0	98,2	98,2	98,3	98,3	98,8	99,5	98,7	99,2
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	95,7	96,7	97,4	97,8	97,8	97,5	100,0	98,2	97,4	98,7	97,6	98,4	99,4	99,6	96,3	99,1	99,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	93,6	97,3	96,3	96,9	97,8	98,8	97,9	98,2	98,4	98,4	98,9	98,9	98,5	98,6	99,8	99,2	99,6
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	<b>94,0</b>	<b>96,7</b>	<b>96,9</b>	<b>97,4</b>	<b>97,5</b>	<b>98,3</b>	<b>98,3</b>	<b>98,3</b>	<b>98,4</b>	<b>98,4</b>	<b>98,4</b>	<b>98,6</b>	<b>98,6</b>	<b>98,9</b>	<b>99,0</b>	<b>99,0</b>	<b>99,3</b>
<b>Итоговый балл</b>	<b>86,5</b>	<b>86,5</b>	<b>88,5</b>	<b>92,9</b>	<b>93,4</b>	<b>91,7</b>	<b>85,1</b>	<b>91,1</b>	<b>92,7</b>	<b>94,6</b>	<b>88,7</b>	<b>95,3</b>	<b>91,5</b>	<b>94,6</b>	<b>94,2</b>	<b>94,9</b>	<b>83,0</b>

#### **4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере**

**Среднее значение по всем критериям** оценки качества условий оказания услуг организациями культуры **составляет 90,5 балла (средняя оценка).**

Среди критериев высокие оценки получили «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (98,7 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (97,9 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (97,1 балла).

Средние оценки получены по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (88,1 балла).

Низкие оценки получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (70,0 балла).

Рассмотрим более подробно рейтинги учреждений в разрезе отдельных критериев оценки.

##### **Критерий 1: «Открытость и доступность информации об организации»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 37 организаций получили высокие оценки (от 90,6 до 99,6 балла):

- МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга;
- МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»;
- МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша;
- МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево;
- МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»;
- МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск;
- МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»;
- ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»;
- МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро;
- МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»;
- МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой;
- МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга;
- МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро;
- МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский;
- МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск;
- МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»;
- МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель»;
- МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола;
- МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной;
- МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»;
- МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье;
- МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»;
- МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»;
- МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный;

- МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково;
- МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск;
- МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск;
- МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор;
- МАУК «Кировский городской Дворец культуры»;
- МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево;
- МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши;
- МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа;
- МБУ Дом культуры городского поселения Умба;
- МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда;
- Дом культуры с.п. Алакуртти;
- МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск;
- МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский.

Средние оценки получили 2 организации:

- МАУК «Туломский сельский Дом культуры» с.п. Тулома;
- МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный.

Низкие оценки получили 8 организации:

МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»

- МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск;
- МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск;
- МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск;
- МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1;
- МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская;
- МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»;
- МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области.  
(см. Таблицу 4.3.1.).

Таблица 4.3.1. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Место	Наименование организации	Баллы
1	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	100,0
2	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,8
3	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	99,8
4	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	99,6
5	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	99,6
6	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	99,6
7	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	99,5
8	ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	98,6
9	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	98,5
10	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	98,5
11	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	98,3
12	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	98,3

Место	Наименование организации	Баллы
13	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	98,3
14	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	98,2
15	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	97,9
16	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	97,9
17	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	97,8
18	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	97,7
19	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	97,5
20	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	97,5
21	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	97,4
22	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	97,3
23	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	97,3
24	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	96,8
25	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	96,7
26	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	96,5
27	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	96,1
28	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	95,9
29	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	94,8
30	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	94,5
31	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	94,4
32	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	93,3
33	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	93,2
34	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	92,0
35	Дом культуры с.п. Алакуртти	91,4
36	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	90,7
37	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	90,4
38	МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	86,7
39	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	81,9
40	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	55,0
41	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	55,0
42	МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	54,8
43	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	54,1
44	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	53,9
45	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	52,0
46	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	51,9
47	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	51,7

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

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).

Максимальные значения (более 90 баллов) по показателю 1.1 (соответствие информации о деятельности организации) получили 27 организаций:

- МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево
- МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»
- МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»
- МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша
- МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор
- МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга
- МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга
- МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск
- МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»
- ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»
- МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»
- МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск
- МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»
- МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»
- МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой
- МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский
- МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро
- МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро
- МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный
- МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель
- МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола
- МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск
- МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»
- МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной
- МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье
- МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково
- МБУК «Выставочный зал г. Мурманска».

Средние оценки показателя 1.1 (70-89 баллов) получили (10 из 47) обследованных организаций – это

- МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск
- МАУК «Кировский городской Дворец культуры»
- МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда
- МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево
- МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши
- МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа
- МБУ Дом культуры городского поселения Умба
- Дом культуры с.п. Алакуртти
- МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский
- МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск.

Неудовлетворительные оценки по показателю 1.1 получили 10 организаций культуры (менее 70 баллов):

- МАУК «Туломский сельский Дом культуры» с.п. Тулома
- МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»
- МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1
- МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск
- МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск
- МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск
- МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный
- МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»
- МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская
- МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области.

По показателю 1.2 (наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) самые высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили все 47 организаций.

По показателю 1.3 высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») зафиксированы у всех организаций.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации» см. на Таблице 4.3.2.

Таблица 4.3.2. Итоговые баллы по показателям 1.1, 1.2, 1.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

Название организации	Муниципальное образование	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах		Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	г. Апатиты с подведомственной территорией	95,8	11	96,3	45	96,3	43
МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	г. Кировск с подведомственной территорией	87,5	29	97,8	32	96,4	41
МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	г. Мончегорск с подведомственной территорией	95,8	12	98,8	23	98,0	30
МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	г. Мурманск	91,7	27	100,0	4	100,0	3
МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	г. Мурманск	100,0	9	99,4	14	99,5	12
МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	г. Мурманск	100,0	8	99,0	20	99,0	20
МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	г. Мурманск	70,8	37	98,2	30	98,7	25
МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	г. Мурманск	91,7	26	97,2	38	98,0	31
ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного	г. Мурманск	100,0	10	97,4	37	96,5	40



Название организации	Муниципальное образование	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах		Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
творчества им. С.М. Кирова»							
МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	г. Оленегорск с подведомственной территорией	91,7	22	97,0	41	97,4	35
МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	95,8	13	99,0	21	99,3	15
МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	95,8	14	97,8	35	97,8	33
МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	ЗАТО Александровск	87,5	28	100,0	5	99,7	8
МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	ЗАТО Александровск	100,0	1	99,2	17	99,1	18
МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	ЗАТО Александровск	100,0	2	99,6	12	99,1	19
МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	ЗАТО г. Заозерск	100,0	3	98,6	25	98,7	24
МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной	ЗАТО г. Островной	50,0	39	100,0	8	100,0	4

Название организации	Муниципальное образование	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах		Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
Мурманской области»							
МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	50,0	42	99,2	16	99,6	10
МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	50,0	41	97,6	36	97,8	32
МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	ЗАТО г. Североморск	50,0	40	96,7	43	97,2	38
МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	ЗАТО п. Видяево	86,7	31	100,0	6	96,3	42
МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	Кандалакшский район	50,0	43	100,0	9	100,0	5
МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	Кандалакшский район	100,0	4	99,8	11	99,4	14
Дом культуры с.п. Алакуртти	Кандалакшский район	75,0	35	97,2	39	97,2	37
МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	Кандалакшский район	73,3	36	96,3	44	96,0	44
МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Ковдорский муниципальный округ	91,7	23	99,1	18	99,6	11
МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	Ковдорский муниципальный округ	100,0	5	98,5	27	97,2	36
МБУК «Пушновский	Кольский район	91,7	24	100,0	3	100,0	2

Название организации	Муниципальное образование	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах		Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
сельский Дом культуры» с.п. Пушной							
МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	Кольский район	40,0	46	100,0	10	100,0	6
МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Кольский район	91,7	25	99,6	13	99,7	7
МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	Кольский район	50,0	44	99,3	15	99,7	9
МАУК «Туломский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	Кольский район	66,7	38	98,6	24	99,3	16
МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	Кольский район	40,0	47	98,5	26	99,3	17
МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	Кольский район	79,2	33	100,0	7	98,9	21
МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	Кольский район	95,8	15	98,2	29	98,8	22
МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п.	Кольский район	95,8	16	99,1	19	98,6	26

Название организации	Муниципальное образование	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах		Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
Верхнестуломский							
МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурманши	Кольский район	83,3	32	97,9	31	98,4	28
МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	Кольский район	95,0	21	97,8	33	98,1	29
МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	Кольский район	50,0	45	92,9	47	92,3	47
МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	Ловозерский район	95,8	17	98,9	22	99,5	13
МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	Ловозерский район	95,8	18	98,4	28	98,8	23
МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	Ловозерский район	87,5	30	96,7	42	96,9	39
МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	Печенгский муниципальный округ	100,0	6	100,0	1	100,0	1
МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	Печенгский муниципальный округ	95,8	20	97,8	34	97,6	34
МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	Печенгский муниципальный округ	95,8	19	94,3	46	95,1	46

Название организации	Муниципальное образование	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах		Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
МБУ Дом культуры городского поселения Умба	Терский район	79,2	34	97,1	40	98,5	27
МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	Терский район	100,0	7	100,0	2	95,7	45

## Критерий 2: «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» большинство (46 из 47) организаций получили самые высокие оценки: от 90 балла до 100 баллов. Исключение составляет 1 организация, по которой зафиксированы средняя оценка – это МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский». Неудовлетворительные оценки не получила ни одна из обследованных организаций (см. и Таблицу 4.3.3).

Таблица 4.3.3. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	100,0
2	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	100,0
3	МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	100,0
4	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	100,0
5	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	99,9
6	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,7
7	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	99,7
8	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	99,4
9	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	99,3
10	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	99,3
11	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	99,3
12	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	98,7
13	МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	98,7
14	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	98,7
15	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	98,5
16	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	98,4
17	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	98,3
18	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	98,2
19	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	98,0
20	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	98,0
21	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	97,9
22	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	97,9
23	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	97,8
24	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	97,8
25	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	97,7
26	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	97,6
27	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	97,6
28	МУК ЗАТО г. Зозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	97,4
29	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	97,2
30	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	96,9
31	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	96,8
32	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	96,7
33	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	96,5
34	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	96,5
35	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	96,4

Место	Наименование организации	Баллы
36	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	96,1
37	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	96,1
38	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	95,7
39	ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	95,6
40	Дом культуры с.п. Алакуртти	94,4
41	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	93,8
42	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	93,5
43	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	93,4
44	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	93,0
45	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	92,4
46	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	90,8
47	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	86,6

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** содержит в себе 3 показателя:

2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания 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 организации комфортных условий предоставления услуг) высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили все организации.

По показателю 2.2<sup>4</sup> высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили 46 организаций из 47: максимально возможное значение (100 баллов).

<sup>4</sup> Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») по рассматриваемому показателю получены у МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский».

По показателю 2.3 высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили большинство организаций (39 из 47).

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») по показателю 2.3 зафиксированы у остальных 10 организаций:

- Дом культуры с.п. Алакуртти
- МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская
- МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»
- МБУ Дом культуры городского поселения Умба
- МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский
- МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный
- МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа
- МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский».

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» см. на Таблице 4.3.4.



Таблица 4.3.4. Итоговые баллы по показателям 2.1, 2.2, 2.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

Название организации	Муниципальное образование	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги		Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	ЗАТО г. Островной	100,0	1	100,0	1	100,0	1
МАУК «Тулломский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	Кольский район	100,0	1	100,0	2	100,0	2
МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	Кольский район	100,0	1	100,0	3	100,0	3
МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	Терский район	100,0	1	100,0	4	100,0	4
МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	ЗАТО Александровск	100,0	1	99,9	5	99,8	5
МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	г. Мурманск	100,0	1	99,7	6	99,5	6
МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	Кольский район	100,0	1	99,7	7	99,4	7
МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Кольский район	100,0	1	99,4	8	98,7	8
МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	Кольский район	100,0	1	99,3	9	98,6	9
МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	100,0	1	99,3	10	98,6	10
МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	Кольский район	100,0	1	99,3	11	98,6	11
МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	Кандалакшский район	100,0	1	98,7	12	97,4	12
МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	100,0	1	98,7	13	97,4	13
МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	Кольский район	100,0	1	98,7	14	97,4	14
МБУК «Выставочный зал г.	г. Мурманск	100,0	1	98,5	15	97,0	15

Название организации	Муниципальное образование	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги		Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
Мурманска»							
МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	Кольский район	100,0	1	98,4	16	96,7	16
МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	Ловозерский район	100,0	1	98,3	17	96,5	17
МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	Печенгский муниципальный округ	100,0	1	98,2	18	96,3	18
МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	г. Мончегорск с подведомственной территорией	100,0	1	98,0	19	95,9	19
МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	ЗАТО г. Североморск	100,0	1	98,0	20	95,9	20
МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	100,0	1	97,9	21	95,9	21
МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	ЗАТО Александровск	100,0	1	97,9	22	95,7	22
МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	Кандалакшский район	100,0	1	97,8	23	95,6	23
МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	Ловозерский район	100,0	1	97,8	24	95,6	24
МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	Ковдорский муниципальный округ	100,0	1	97,7	25	95,3	25
МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	г. Кировск с подведомственной территорией	100,0	1	97,6	26	95,3	26
МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	Ловозерский район	100,0	1	97,6	27	95,2	27
МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	ЗАТО г. Заозерск	100,0	1	97,4	28	94,8	28
МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города	г. Мурманск	100,0	1	97,2	29	94,3	29

Название организации	Муниципальное образование	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги		Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
Мурманска» ж/р Росляково							
МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	г. Апатиты с подведомственной территорией	100,0	1	96,9	30	93,7	30
МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	г. Мурманск	100,0	1	96,8	31	93,6	31
МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	100,0	1	96,7	32	93,4	32
МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	ЗАТО Александровск	100,0	1	96,5	33	93,1	33
МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	г. Оленегорск с подведомственной территорией	100,0	1	96,5	34	93,0	34
МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	Печенгский муниципальный округ	100,0	1	96,4	35	92,8	35
МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	Кольский район	100,0	1	96,1	36	92,2	36
МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	г. Мурманск	100,0	1	96,1	37	92,2	37
МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	ЗАТО п. Видяево	100,0	1	95,7	38	91,5	38
ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	г. Мурманск	100,0	1	95,6	39	91,1	39
Дом культуры с.п. Алакуртти	Кандалакшский район	100,0	1	94,4	40	88,9	40
МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	Кольский район	100,0	1	93,8	41	87,5	41
МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	Кольский район	100,0	1	93,5	42	87,1	42
МБУ Дом культуры городского поселения Умба	Терский район	100,0	1	93,4	43	86,8	43
МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	Кандалакшский район	100,0	1	93,0	44	86,0	44

Название организации	Муниципальное образование	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги		Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	Печенгский муниципальный округ	100,0	1	92,4	45	84,7	45
МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	Кольский район	100,0	1	90,8	46	81,7	46
МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Ковдорский муниципальный округ	100,0	1	86,6	47	73,2	47

### **Критерий 3: «Доступность услуг для инвалидов»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокую оценку получила только 7 организаций –

- МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск;
- МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши;
- МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»;
- МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»;
- МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга;
- МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск;
- МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола.

Средние оценки получили 22 организаций:

- МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга;
- МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск;
- МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша;
- МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье;
- ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»;
- МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда;
- МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»;
- МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор;
- МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск;
- МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной;
- МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома;
- МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный;
- МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»;
- МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»;
- МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково;
- МБУ Дом культуры городского поселения Умба;
- МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск;
- МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»;
- МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»;
- МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»;
- МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»;
- МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск.

Неудовлетворительные оценки зафиксированы по 18-ти организациям:

- МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево;
- МАУК «Кировский городской Дворец культуры»;
- МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой;
- МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро;
- МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск;
- МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный;
- МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск;
- МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области;
- МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро;
- МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1;
- МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево;
- МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель;
- МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский;

- Дом культуры с.п. Алакуртти;
- МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский;
- МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»;
- МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская;
- МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа.  
(см. Таблицу 4.3.5.).

Таблица 4.3.5. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Место	Наименование организации	Баллы
1	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	100,0
2	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	100,0
3	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,7
4	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	94,0
5	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	94,0
6	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	93,3
7	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	91,7
8	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	86,0
9	МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	86,0
10	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	85,5
11	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	84,2
12	ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	83,1
13	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	83,0
14	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	80,0
15	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	78,9
16	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	78,7
17	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	78,0
18	МАУК «Туломский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	78,0
19	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	78,0
20	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	78,0
21	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	77,4
22	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	77,1
23	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	74,4
24	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	73,1
25	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	72,5
26	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	72,0
27	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	72,0
28	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	71,3
29	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	70,5
30	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	68,0
31	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	67,7
32	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	66,9
33	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	66,0
34	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	62,5
35	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	56,7
36	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	56,0
37	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	52,0

Место	Наименование организации	Баллы
38	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	52,0
39	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	52,0
40	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	52,0
41	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	43,3
42	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	38,5
43	Дом культуры с.п. Алакургти	38,0
44	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	38,0
45	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	35,0
46	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	30,0
47	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	26,0

**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** включал в себя следующие показатели:

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).

Значение оценок по показателю 3.1. (оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) среди обследованных организаций культуры

является самым низким как по критерию «Доступность услуг для инвалидов», так и по всем критериям, входящим в НОК.

Так, высокие оценки по показателю 3.1 получили:

- МАУК «Кировский городской Дворец культуры»
- МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский
- МАУК «Туломский сельский Дом культуры» с.п. Тулома.

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») по показателю 3.1 зафиксированы у 18 организаций –

- МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»
- МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск
- ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»
- МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»
- МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»
- МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»
- МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»
- МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск
- Дом культуры с.п. Алакуртти
- МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск
- МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор
- МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»
- МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа
- МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области
- МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши
- МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»
- МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский
- МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда.

Большинство организаций (26 из 47 организаций) получили низкие оценки по показателю 3.1 (менее 70 баллов, «неудовлетворительно»):

- МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»
- МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»
- МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск
- МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой
- МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская
- МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга
- МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный
- МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной
- МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро
- МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель
- МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск
- МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск
- МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево
- МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»
- МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный
- МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье
- МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро
- МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга
- МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково
- МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск



- МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1
- МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск
- МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево
- МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша
- МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола
- МБУ Дом культуры городского поселения Умба.

По показателю 3.2 (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) максимально высокие оценки (боле 90 баллов, «лучшие») зафиксированы по 8-ми организациям:

- МАУК «Кировский городской Дворец культуры»
- МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский
- МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома
- ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»
- МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа
- МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»
- МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда
- МБУ Дом культуры городского поселения Умба.

Среднюю оценку по показателю 3.2 (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили 16 организаций –

- МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»
- Дом культуры с.п. Алакуртти
- МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»
- МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области
- МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши
- МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский
- МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»
- МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск
- МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой
- МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская
- МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга
- МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный
- МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной
- МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро
- МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»
- МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро.

Низкие оценки рассматриваемого показателя (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») получили 23 организации:

- МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск
- МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»
- МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»
- МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»
- МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск
- МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск
- МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор
- МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»

- МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель
- МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск
- МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье
- МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»
- МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск
- МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево
- МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный
- МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга
- МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск
- МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск
- МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево
- МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1
- МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша
- МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола
- МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково.

По показателю 3.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили 38 организаций:

- МАУК «Кировский городской Дворец культуры»
- МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома
- ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»
- МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа
- Дом культуры с.п. Алакуртти
- МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области
- МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга
- МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»
- МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск
- МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»
- МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»
- МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор
- МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»
- МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель
- МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск
- МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево
- МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный
- МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга
- МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша
- МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола
- МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково
- МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский
- МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши
- МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»
- МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»
- МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро
- МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»
- МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро
- МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой
- МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»
- МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»

- МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда
- МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной
- МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево
- МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»
- МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный
- МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский
- МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1.

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») по показателю 3.3.

получили 8 организаций –

- МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск
- МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье
- МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская
- МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск
- МБУ Дом культуры городского поселения Умба
- МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск
- МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск
- МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск.

Низкие оценки (менее 70 баллов) по показателю 3.3 получила одна организация, МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» см. в Таблице 4.3.6.

Таблица 4.3.6. Итоговые баллы по показателям 3.1, 3.2, 3.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

Название организации	Муниципальное образование	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	г. Апатиты с подведомственной территорией	80,0	15	80,0	11	94,1	30
МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	г. Кировск с подведомственной территорией	100,0	2	100,0	2	100,0	2
МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	г. Мончегорск с подведомственной территорией	80,0	9	60,0	27	100,0	9
ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	г. Мурманск	80,0	17	100,0	5	100,0	3
МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	г. Мурманск	60,0	23	60,0	32	100,0	13
МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	г. Мурманск	0,0	43	0,0	47	100,0	21
МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	г. Мурманск	80,0	8	40,0	36	92,5	31
МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	г. Мурманск	20,0	39	60,0	35	88,9	39
МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	г. Мурманск	0,0	44	40,0	41	33,3	47
МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	г. Оленегорск с подведомственной территорией	20,0	38	40,0	40	100,0	18
МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	80,0	5	60,0	25	97,9	24
МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	60,0	26	80,0	18	96,4	27
МБУК «Централизованная клубная	ЗАТО	80,0	10	60,0	28	100,0	10

Название организации	Муниципальное образование	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
система г. Полярного»	Александровск						
МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	ЗАТО Александровск	20,0	37	40,0	39	100,0	17
МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	ЗАТО Александровск	60,0	22	80,0	15	75,0	44
МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	ЗАТО г. Заозерск	80,0	14	60,0	31	100,0	12
МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	ЗАТО г. Островной	20,0	32	80,0	23	100,0	8
МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	ЗАТО г. Североморск	0,0	42	20,0	46	90,0	38
МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	80,0	7	60,0	26	75,0	45
МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	0,0	45	40,0	42	75,0	46
МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	ЗАТО п. Видяево	0,0	46	40,0	43	90,9	34
Дом культуры с.п. Алакургтти	Кандалакшский район	80,0	18	80,0	13	100,0	6
МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	Кандалакшский район	0,0	40	20,0	44	100,0	19
МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	Кандалакшский район	100,0	3	100,0	3	99,1	22
МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	Кандалакшский район	80,0	11	60,0	29	80,0	42
МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	Ковдорский муниципальный округ	80,0	12	60,0	30	100,0	11
МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Ковдорский муниципальный округ	80,0	21	80,0	14	90,5	35
МАУК «Туломский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	Кольский район	100,0	1	100,0	1	100,0	1
МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	Кольский район	80,0	20	100,0	7	100,0	4

Название организации	Муниципальное образование	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	Кольский район	80,0	4	80,0	9	100,0	5
МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	Кольский район	20,0	34	40,0	38	100,0	16
МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	Кольский район	0,0	41	20,0	45	100,0	20
МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	Кольский район	80,0	6	80,0	10	98,2	23
МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	Кольский район	80,0	19	100,0	6	97,7	25
МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	Кольский район	60,0	24	80,0	16	95,7	29
МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	Кольский район	40,0	29	80,0	21	90,9	33
МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	Кольский район	80,0	16	80,0	12	90,0	37
МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Кольский район	20,0	35	60,0	34	86,7	40
МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	Кольский район	60,0	27	80,0	19	81,3	41
МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	Ловозерский район	40,0	30	80,0	22	97,1	26
МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	Ловозерский район	20,0	36	80,0	24	96,4	28
МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	Ловозерский район	80,0	13	100,0	4	92,3	32
МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	Печенгский муниципальный округ	60,0	25	80,0	17	100,0	7
МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	Печенгский муниципальный округ	40,0	31	60,0	33	100,0	14
МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	Печенгский муниципальный округ	60,0	28	80,0	20	90,5	36
МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	Терский район	20,0	33	40,0	37	100,0	15

Название организации	Муниципальное образование	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
МБУ Дом культуры городского поселения Умба	Терский район	0,0	47	100,0	8	75,0	43

#### Критерий 4: «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» большинство организаций (46 из 47 организаций) получили самые высокие оценки (более 90 баллов). Средняя оценка только у 1 организации - МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района» (см. Таблица 4.3.7).

Таблица 4.3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Место	Наименование организации	Баллы
1	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	100,0
2	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	100,0
3	МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	100,0
4	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	100,0
5	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	100,0
6	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	100,0
7	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,9
8	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	99,9
9	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	99,8
10	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	99,7
11	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	99,7
12	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	99,7
13	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	99,5
14	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	99,4
15	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	99,4
16	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	99,3
17	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	99,3
18	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	99,3
19	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	99,2
20	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	99,2
21	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	99,2
22	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	99,1
23	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	99,1
24	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	99,1
25	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	99,0
26	МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	99,0
27	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	98,9
28	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	98,8
29	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	98,8
30	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	98,8
31	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	98,7



Место	Наименование организации	Баллы
32	Дом культуры с.п. Алакуртти	98,7
33	ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	98,7
34	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	98,5
35	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	98,3
36	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	98,3
37	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	98,3
38	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	98,2
39	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	98,1
40	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	97,9
41	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	97,8
42	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	97,8
43	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	97,2
44	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	97,2
45	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	96,0
46	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	94,5
47	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	89,4

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** включал в себя следующие показатели:

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).

Полученные значения оценок по показателям 4.1, 4.2, 4.3 идентичны друг другу: по всем трем показателям, входящим в критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций» зафиксированы у большинства организаций высокие оценки.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» см. в Таблице 4.3.8.

Таблица 4.3.8. Итоговые баллы по показателям 4.1, 4.2, 4.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

Название организации	Муниципальное образование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	г. Апатиты с подведомственной территорией	99,8	11	99,8	10	100,0	10
МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	г. Кировск с подведомственной территорией	98,6	26	98,8	30	99,8	28
МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	г. Мончегорск с подведомственной территорией	98,1	33	99,4	16	100,0	14
МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	г. Мурманск	100,0	7	99,3	18	100,0	16
МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	г. Мурманск	99,5	13	99,1	23	100,0	19
МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	г. Мурманск	98,9	22	98,9	28	100,0	21
ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М.	г. Мурманск	98,7	25	98,4	34	99,5	30

Название организации	Муниципальное образование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
Кирова»							
МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	г. Мурманск	98,2	28	98,9	27	99,0	39
МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	г. Мурманск	95,8	44	97,2	43	100,0	25
МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	г. Оленегорск с подведомственной территорией	98,1	31	98,5	33	99,2	35
МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	99,5	15	99,5	15	99,3	33
МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	99,3	18	99,3	17	100,0	15
МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	ЗАТО Александровск	99,8	10	100,0	7	100,0	7
МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	ЗАТО Александровск	99,0	20	99,2	20	100,0	17
МБУК «Централизованная клубная система г.	ЗАТО Александровск	96,7	42	98,1	37	99,6	29

Название организации	Муниципальное образование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
Полярного»							
МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	ЗАТО г. Заозерск	98,4	27	99,0	25	99,3	34
МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	ЗАТО г. Островной	97,9	36	99,2	22	100,0	18
МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	100,0	9	97,0	44	100,0	26
МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	ЗАТО г. Североморск	100,0	6	99,5	13	99,4	31
МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	98,1	32	98,1	36	99,2	36
МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	ЗАТО п. Видяево	99,0	21	99,0	26	100,0	20
МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	Кандалакшский район	99,4	17	100,0	8	100,0	8
МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	Кандалакшский район	97,9	37	97,9	40	99,2	37
МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	Кандалакшский район	97,7	39	98,0	39	97,5	44
Дом культуры с.п. Алакертти	Кандалакшский район	96,9	41	98,7	32	98,3	43

Название организации	Муниципальное образование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Ковдорский муниципальный округ	99,3	19	99,3	19	99,1	38
МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	Ковдорский муниципальный округ	98,8	23	98,8	31	98,5	42
МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	Кольский район	100,0	1	100,0	1	100,0	1
МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	Кольский район	100,0	2	100,0	2	100,0	2
МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	Кольский район	100,0	4	100,0	4	100,0	4
МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	Кольский район	100,0	5	100,0	5	100,0	5
МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Кольский район	100,0	8	100,0	6	100,0	6
МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	Кольский район	99,6	12	99,6	11	100,0	11
МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	Кольский район	99,4	16	98,8	29	100,0	22
МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	Кольский район	98,2	29	99,5	14	100,0	13
МБУК «Лопарский сельский Дом культуры»	Кольский район	98,0	34	99,5	12	100,0	12

Название организации	Муниципальное образование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
ж/д ст. Лопарская							
МБУК «Верхнетулдомский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетулдомский	Кольский район	95,8	43	98,1	38	98,6	41
МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	Кольский район	95,7	45	95,7	45	97,1	45
МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	Кольский район	87,1	47	90,3	47	92,3	47
МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	Ловозерский район	100,0	3	100,0	3	100,0	3
МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	Ловозерский район	99,5	14	99,0	24	99,4	32
МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	Ловозерский район	97,7	40	97,7	42	100,0	24
МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	Печенгский муниципальный округ	98,0	35	100,0	9	100,0	9
МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	Печенгский муниципальный округ	97,9	38	97,9	41	100,0	23
МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	Печенгский муниципальный округ	94,6	46	94,6	46	94,4	46
МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	Терский район	98,7	24	99,2	21	99,8	27

Название организации	Муниципальное образование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
МБУ Дом культуры городского поселения Умба	Терский район	98,2	30	98,2	35	98,9	40



### Критерий 5: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» высокие оценки получили 46 из 47 обследованных организаций (от 90 балла до 100 балла). Исключение составила одна организация, получившая среднюю оценку по критерию – это МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района» (см. Таблицу 4.3.8)

Таблица 4.3.8. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	100,0
2	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	100,0
3	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	100,0
4	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	99,9
5	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	99,8
6	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	99,7
7	МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	99,5
8	МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	99,4
9	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	99,4
10	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	99,3
11	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	99,2
12	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	99,1
13	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	99,0
14	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	98,9
15	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	98,8
16	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	98,8
17	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	98,8
18	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	98,7
19	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	98,7
20	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	98,7
21	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	98,6
22	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	98,6
23	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	98,6
24	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	98,6
25	ГООАК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	98,5
26	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	98,5
27	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	98,4
28	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	98,4
29	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	98,4
30	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	98,3
31	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	98,2
32	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	98,1
33	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	97,9
34	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	97,9
35	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	97,8
36	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	97,7
37	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	97,5

Место	Наименование организации	Баллы
38	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	97,4
39	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	97,4
40	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	97,4
41	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	97,3
42	Дом культуры с.п. Алакүртти	96,8
43	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	94,1
44	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	94,0
45	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	93,8
46	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	92,9
47	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	83,9

**Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** состоит из следующих 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).

Высокие баллы (более 90 баллов, «лучшие») по показателям 5.1, 5.2, 5.3 получили подавляющее большинство обследованных организаций (от 90 до 100 баллов).

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» см. в Таблице 4.3.10.

Таблица 4.3.10. Итоговые баллы по показателям 5.1, 5.2, 5.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

Название организации	Муниципальное образование	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым		удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации		Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	
		Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга	Баллы	Место рейтинга
МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	г. Апатиты с подведомственной территорией	98,6	22	98,9	20	98,9	19
МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	г. Кировск с подведомственной территорией	99,8	10	99,8	9	99,6	8
МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	г. Мончегорск с подведомственной территорией	97,7	33	98,7	21	99,0	16
ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	г. Мурманск	100,0	1	100,0	1	100,0	1
МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	г. Мурманск	100,0	2	97,4	35	100,0	5
МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	г. Мурманск	97,5	36	99,6	11	98,8	24
МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	г. Мурманск	97,9	30	100,0	7	97,9	35
МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	г. Мурманск	97,8	32	97,8	30	96,9	42
МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	г. Мурманск	93,6	45	95,7	43	93,6	44
МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	г. Оленегорск с подведомственной территорией	96,7	40	97,8	29	97,8	36
МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	99,0	17	99,0	19	99,4	11
МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	г. Полярные Зори с подведомственной территорией	95,1	43	97,5	34	97,5	39
МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	ЗАТО Александровск	96,7	41	96,7	41	98,9	22

МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	ЗАТО Александровск	98,3	25	99,4	13	98,5	28
МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	ЗАТО Александровск	91,9	46	93,4	45	93,4	45
МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	ЗАТО г. Заозерск	98,8	20	99,6	10	98,6	25
МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	ЗАТО г. Островной	99,0	19	97,4	36	98,4	30
МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	99,2	15	99,5	12	99,5	9
МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	ЗАТО г. Североморск	98,2	27	97,6	33	98,8	23
МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	ЗАТО г. Североморск	97,2	38	97,9	28	97,2	41
МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	ЗАТО п. Видяево	98,1	28	97,7	32	99,1	14
МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	Кандалакшский район	100,0	3	99,4	14	100,0	4
Дом культуры с.п. Алакортти	Кандалакшский район	99,3	13	100,0	6	99,3	12
МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	Кандалакшский район	99,5	11	97,3	37	98,9	21
МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	Кандалакшский район	83,9	47	83,9	47	83,9	47
МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	Ковдорский муниципальный округ	99,3	12	100,0	5	98,0	33
МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Ковдорский муниципальный округ	97,6	35	99,0	17	97,6	38
МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	Кольский район	100,0	4	100,0	2	100,0	2
МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	Кольский район	99,3	14	98,5	23	99,3	13
МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	Кольский район	99,0	18	98,0	27	99,0	17
МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	Кольский район	98,3	26	98,3	26	99,0	18
МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	Кольский район	97,8	31	99,3	15	98,9	20
МАУК «Тулумский сельский Дом	Кольский район	100,0	6	98,6	22	98,6	26

культуры» с.п. Тулома							
МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	Кольский район	96,3	42	96,3	42	98,5	27
МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Кольский район	98,4	23	98,4	25	98,4	29
МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	Кольский район	97,9	29	98,5	24	97,9	34
МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	Кольский район	98,7	21	97,7	31	97,4	40
МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	Кольский район	94,4	44	93,0	46	94,4	43
МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	Кольский район	100,0	5	100,0	3	87,5	46
МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	Ловозерский район	100,0	7	93,5	44	100,0	6
МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	Ловозерский район	99,0	16	99,0	18	99,5	10
МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	Ловозерский район	96,7	39	97,1	40	97,7	37
МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	Печенгский муниципальный округ	99,8	9	99,8	8	99,8	7
МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	Печенгский муниципальный округ	97,6	34	97,2	39	99,1	15
МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	Печенгский муниципальный округ	97,2	37	97,2	38	98,2	32
МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	Терский район	100,0	8	100,0	4	100,0	3
МБУ Дом культуры городского поселения Умба	Терский район	98,4	24	99,1	16	98,4	31

## Приложение

### Приложение 1. Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2021 году, и объем выборки по каждой из них

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
1	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Гаджиево, ул. Гаджиева, д.40	58	56	593	231
1.1	МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево	Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Гаджиево, ул. Гаджиева, д.40	48	46	475	187
1.2	Обособленное структурное подразделение сельский клуб в н.п. Оленья Губа (МАУК ЦТиД г. Гаджиево)	Мурманская область, ЗАТО Александровск, н.п. Оленья Губа, ул. Строителей, д. 36-а	10	10	118	44
2	МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск	Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Снежногорск, ул. Мира, д. 3	69	69	459	276
3	МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»	Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Полярный, ул. Гаджиева, д.3	57	57	247	231
4	МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево	Мурманская область, п. Видяево, ул. Центральная, д.3	8	7	39	29
5	МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»	Мурманская область, г. Заозерск, ул. Ленинского Комсомола, д. 16	31	28	198	116
6	МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»	Мурманская область, г. Островной, ул. Североморская, д. 1	-	0	47	27
7	МБУК Дом культуры семейного досуга п. Сафоново - 1	Мурманская область, пгт. Сафоново, ул. Панина, д.68	14	14	84	59
8	МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск	Мурманская область, г. Североморск, ул. Вице-адмирала Падорина, д. 9	42	37	201	149
9	МБУК Центр досуга молодежи г. Североморск	Мурманская область, г. Североморск, ул. Душенова, д. 10 А	26	26	128	106
10	МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ленина, д. 24	70	70	297	284
11	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Кировская аллея, д.1а	58	58	448	317

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
11.1	МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Кировская аллея, д. 1а	47	47	240	189
11.2	Филиал МБУ Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры н.п. Нивский	Мурманская область, Канадалакшский район, н.п. Нивский, ул. Букина, д. 1	11	11	74	44
11.3	Филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры с. Лувеньга	Мурманская область, Канадалакшский район, с. Лувеньга, ул. Площадь мира, д. 10	-	0	56	38
11.4	Филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры н.п. Белое море	Мурманская область, Канадалакшский район, н.п. Белое Море, д. 6	-	0	78	46
12	Дом культуры с.п. Алакуртти	Мурманская область, Канадалакшский район, с. Алакуртти, ул. Данилова, д. 9	27	0	54	54
13	МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск	Мурманская область, Канадалакшский район, н.п. Зареченск, ул. Кумская, д.2	-	0	90	39
14	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	Мурманская область, Канадалакшский район, г.п. Зеленоборский, ул. Озёрная, д.27а	53	34	205	154
14.1	МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский	Мурманская область, Канадалакшский район, г.п. Зеленоборский, ул. Озёрная, д.27а	32	16	93	67
14.2	Филиал МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры Сельский дом культуры «Дружба» н.п. Лесозаводский	Мурманская область, Канадалакшский район, н.п. Лесозаводский, ул. Центральная, д.11а	-	0	36	12
14.3	Филиал МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры МБУК Дом культуры «Восток» г.п. Зеленоборский	Мурманская область, Канадалакшский район, г.п. Зеленоборский, ул. Школьная, д. 1а	21	18	76	75
15	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	Кировск с подведомственной территорией, г. Кировск, ул. Мира, д. 7	60	50	471	327
15.1	МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	Кировск с подведомственной территорией, г. Кировск, ул. Мира, д. 7	60	50	358	268
15.2	Сельский дом культуры н.п. Коашва, филиал МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	Мурманская область, г. Кировск, н.п. Коашва, д.2	-	0	66	30
15.3	Сельский дом культуры н.п. Титан, филиал МАУК «Кировский городской Дворец культуры»	Мурманская область, г. Кировск, н.п. Титан, д. 14	-	0	47	29

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
16	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Металлургов, д. 30	75	75	443	309
16.1	МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск	Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Металлургов, д. 30	75	75	415	303
16.2	Обособленное структурное подразделение МАУ «Мончегорский городской центр культуры» н.п. 25 км	Мурманская область, г. Мончегорск, н.п. 25 км, ул. Совхозная, д. 6а	-	0	28	6
17	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	Мурманская область, г. Оленегорск, Ленинградский пр., д.5	46	43	339	175
17.1	МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск	Мурманская область, г. Оленегорск, Ленинградский пр., д.5	19	19	204	76
17.2	Дом культуры «Горняк», филиал ЦКиД «Полярная звезда»	Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Мира, д.38А	27	24	135	99
18	МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»	Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Сивко, д.5	77	77	554	310
19	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	Мурманская область, н.п. Африканда, ул. Советская, д.8	16	16	129	88
19.1	МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»	Мурманская область, н.п. Африканда, ул. Советская, д.8	16	16	81	68
19.2	Культурно-досуговый центр н.п. Зашеек, филиал МБУК ДК н.п. Африканда	Мурманская область, н.п. Зашеек, ул. Веденева, д.12а	-	0	48	20
20	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Мурманская область, Ковдорский район, н.п. Ёнский, ул. Строителей, д. 4 «А»	-	0	164	115
20.1	МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Мурманская область, Ковдорский район, н.п. Ёнский, ул. Строителей, д. 4 «А»	-	0	82	67
20.2	Отдел по работе с сельским населением с. Ёна МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Мурманская область, Ковдорский район, с. Ена, д.17	-	0	30	25
20.3	Отдел по работе с сельским населением н.п. Лейпи МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»	Мурманская область, Ковдорский район, н.п. Лейпи, д. 10	-	0	52	23
21	МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор	Мурманская область, Ковдорский район, г. Ковдор, ул. Школьная, д. 2	37	37	177	148



№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
22	МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный	Мурманская область, Кольский район, п. г. т. Молочный ул. Торговая, д. 1а	24	23	136	94
23	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	Мурманская область, Кольский район, г.п.Туманный, ул. Энергетиков, д.14	-	0	31	11
24	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Кильдинстрой, ул. Советская, д. 2	9	9	173	137
24.1	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой	Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Кильдинстрой, ул. Советская, д. 2	9	9	46	39
24.2	Зверосовхозский сельский Дом культуры - филиал МБУК «Кильдинский городской Дом культуры»	Мурманская область, Кольский район, н.п. Зверосовхоз, ул. Зеленая, д. 14	-	0	57	42
24.3	МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой (отдел н.п. Шонгуй)	Мурманская область, Кольский район, н.п. Шонгуй, ул. Комсомольская, д. 15	-	0	70	56
25	МАУК «Тулумский сельский Дом культуры» с.п. Тулома	Мурманская область, Кольский район, с.Тулума, ул. Мира, д. 6	24	15	121	63
26	МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши	Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Мурмаши, ул. Энергетиков, д.1	31	31	178	124
27	МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола	Мурманская область, Кольский район, г. Кола, пр. Защитников Заполярья, д.7	27	27	124	109
28	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры» с.п. Пушной	Мурманская область, Кольский район, н.п.Пушной, ул.Центральная, д. 14	-	0	37	21
29	МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская	Мурманская область, Кольский район, ж/д. ст. Лопарская, д.16-Б	-	0	8	7
30	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Мурманская область, Кольский район, п. Междуречье, д.4а	28	28	529	158
30.1	МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Мурманская область, Кольский район, п. Междуречье, д.4а	28	28	404	112
30.2	Сельский клуб с. Белокаменка, филиал МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье	Мурманская область, Кольский район, с. Белокаменка, д.48	-	0	125	46

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
31	МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа	Мурманская область, Кольский район, п. Ура-Губа, ул. Речная, д. 7	12	10	59	41
32	МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский	Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Верхнетуломский, ул. Дружбы, д. 20	49	18	80	73
33	МБУК «Териберский сельский Дом Культуры» Кольского района Мурманской области	Мурманская область, Кольский район, с. Териберка, ул. Первая Пятилетка, д. 14	-	0	73	48
34	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	Мурманская область, Ловозерский район, с. Ловозеро, ул. Советская, д.30	25	20	177	95
34.1	МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро	Мурманская область, Ловозерский район, с. Ловозеро, ул. Советская, д.30	25	20	123	81
34.2	Филиал МБУ «Ловозерский ЦРДК» в селе Краснощелье - Краснощельский этнокультурный центр	Мурманская область, Ловозерский район, с. Краснощелье, ул. Северное сияние, д. 10	-	0	54	14
35	МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро	Мурманская область, Ловозерский район, с. Ловозеро, ул. Советская, д. 8	11	11	124	46
36	МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда	Мурманская область, Ловозерский район, п.г.т.Ревда, ул.Металлургов, д.5	45	45	244	180
37	МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный	Мурманская область, Печенгский район, г. Заполярный, ул.Стрельцова, д. 1 «А»	54	54	254	219
38	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	Мурманская область, Печенгский район, п. Никель, ул.Октябрьская, д.1	43	16	152	80
38.1	МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель	Мурманская область, Печенгский район, п. Никель, ул.Октябрьская, д.1	43	16	131	68
38.2	МБУК Дворец культуры «Восход», обособленное структурное подразделение: Сельский клуб п. Раякоски	Мурманская область, Печенгский район, п.Раякоски, д. 14	-	0	21	12
39	МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга	Мурманская область, Печенгский район, п.г.т. Печенга, Печенгское шоссе, д. 4а	17	17	119	71

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
40	МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга	Мурманская область, Терский район, с. Варзуга, ул. Успенская, д. 89	-	0	31	24
41	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	Мурманская область, Терский район, г.п. Умба, ул. Беломорская, д. 1а	36	36	169	167
41.1	МБУ Дом культуры городского поселения Умба	Мурманская область, Терский район, г.п. Умба, ул. Беломорская, д. 1а	36	36	146	145
41.2	МБУ Дом культуры г.п. Умба, филиал № 1 Клуб «Гармония»	Мурманская область, Терский район, г.п. Умба, ул. Совхозная, д. 12а	-	0	23	22
42	МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Адмирала флота Лобова, д. 47	52	49	254	200
43	МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск	Мурманская область, г. Мурманск, Северный проезд, д. 12	20	19	89	79
44	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Зои Космодемьянской, д. 2а	46	46	524	186
44.1	МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Зои Космодемьянской, д. 2а	27	27	282	108
44.2	Дом культуры «Маяк» - филиал МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Лесная, д. 39	19	19	242	78
45	МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково	Мурманская область, г. Мурманск, ж. р. Росляково, ул. Заводская, д. 1	38	38	173	154
46	МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Октябрьская, д.22	-	0	33	15
47	ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Пушкинская, д. 3	130	108	612	435
ИТОГО:			1545	1374	9871	6381

**Приложение 2. Методические документы для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере культуры**

**Карточка анализа официального интернет-сайта учреждения культуры**

Наименование учреждения культуры	
Ссылка на Интернет-сайт:	
Дата анализа	
Населенный пункт (адрес учреждения)	

**1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):**

Перечень информации	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>	
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	
6. Режим, график работы организации культуры	
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>	
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>	
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	

**2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):**

<b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>	<b>Присутствует, функционирует – 1, Отсутствует - 0 Присутствует, но не функционирует - 0</b>
1) телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);	
2) электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе)	
3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	
4) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)	

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

- 1) Присутствует
- 2) Отсутствует.

2.1.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере культуры

Наименование учреждения культуры / филиала / обособленного структурного подразделения учреждения	
Населенный пункт (адрес учреждения)	
Дата посещения учреждения культуры	

**Открытость и доступность информации об организации**

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии информации на инф. стендах	
		есть	нет
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>			
1)	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	есть	нет
2)	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	есть	нет
3)	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	есть	нет
4)	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	есть	нет
5)	Режим, график работы организации культуры	есть	нет
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>			
6)	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	есть	нет
7)	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	есть	нет
8)	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	есть	нет
9)	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	есть	нет
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>			
10)	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	есть	нет

**Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	есть	нет
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	есть	нет
3)	наличие и доступность питьевой воды	есть	нет
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	есть	нет
5)	санитарное состояние помещений организации	есть	нет

б)	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	есть	нет
----	---	------	-----

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

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

Таблица 2

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

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

2.1.2. Проект анкет / бланков интервью для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

№ анкеты (заполняет оператор)	
Сфера культуры	код 1
Наименование муниципального образования / населенного пункта	
Наименование учреждения культуры / филиала / обособленного структурного подразделения учреждения	
Метод опроса	1- Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях
Дата опроса	

**АНКЕТА**

для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (по месту оказания услуг)

*Уважаемый респондент!*

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

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

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

1. 13 лет и младше (Закончить)
2. 14 лет и старше

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 4)

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

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

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 6)

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

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



- 6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации:**
1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
  2. наличие и понятность навигации в помещении организации;
  3. наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;
  4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;
  5. удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;
  6. транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки);
  7. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) *(Выберите 1 ответ)*
1. Да
  2. Нет
- 7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?** *(Выберите 1 ответ)*
1. Да
  2. Нет *(переход к вопросу 9)*
- 8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?** *(Выберите 1 ответ)*
1. Да
  2. Нет
- 9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию?** *(Выберите 1 ответ)*
1. Удовлетворен(а)
  2. Не удовлетворен(а)
- 10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?** *(Выберите 1 ответ)*
1. Удовлетворен(а)
  2. Не удовлетворен(а)
- 11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?**
1. Да
  2. Нет *(переход к вопросу 13)*
- 12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации и прочее))?** *(Выберите 1 ответ)*
1. Удовлетворен(а)
  2. Не удовлетворен(а)
- 13. Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение культуры своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?** *(Выберите 1 ответ)*
1. Да, готов(а)
  2. Нет, не готов(а)

**14. Удовлетворены ли Вы графиком работы этой организации культуры? (Выберите 1 ответ)**

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

**15. В целом, удовлетворены ли Вы условиями оказания услуг в этой организации культуры? (Выберите 1 ответ)**

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

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

---

---

**Приложение 3. Таблица значений показателей оценки качества по муниципальному образованию по отраслям социальной сферы**

Муниципальное образование/населенный пункт	Значение показателя оценки качества условий оказания услуг <b>в сфере образования</b> муниципальными организациями, расположенными на территории соответствующего муниципального образования и оказывающими услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета муниципального образования, в целом по муниципальному образованию, баллы	Значение показателя оценки качества условий оказания услуг <b>в сфере культуры</b> муниципальными организациями, расположенными на территории соответствующего муниципального образования и оказывающими услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета муниципального образования, в целом по муниципальному образованию, баллы
ЗАТО Александровск	93,6	94,9
Кольский район	92,6	88,5
г. Оленегорск с подведомственной территорией	92,4	92,7
ЗАТО г. Североморск	91,9	83,0
г. Апатиты с подведомственной территорией	91,7	93,4
Кандалакшский район	91,7	86,5
г. Полярные Зори с подведомственной территорией	91,7	94,6
ЗАТО г. Островной	91,6	85,1
г. Мончегорск с подведомственной территорией	91,0	94,6
г. Мурманск	90,6	95,3
Ковдорский муниципальный округ	88,7	88,7
ЗАТО г. Заозерск	88,7	92,9
Терский район	88,0	94,2
г. Кировск с подведомственной территорией	87,4	91,5
Ловозерский район	87,2	91,7
ЗАТО п. Видяево	86,9	86,5
Печенгский муниципальный округ	85,2	91,1