

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1»
(ООО «ГЭПИЦентр-1»)

УДК: 303.424(470.111)::[379.81]

Рег. № _____

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель
Департамента внутренней политики
Ненецкого автономного округа

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1»

_____ Л.В. Гущина

 _____ И.Б. Соловейкина

« _____ » _____ 2021 г.

« 15 » _____ 2021 г.

М.П.

М.П.



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг
государственными организациями в сфере культуры, здравоохранения
и образования Ненецкого автономного округа.
(организации культуры)

государственный контракт № 6 от «16» августа 2021 г.
(итоговый)

Руководитель

 _____

В.В. Гартман

Нарьян-Мар 2021

РЕФЕРАТ

Отчет 79 стр., 1 кн., 16 табл., 7 рис., 6 источн.

НЕНЕЦКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Объектом исследования являлись государственные учреждения культуры Ненецкого автономного округа, а также граждане, являющиеся получателями услуг в этих организациях, из числа населения региона 18 лет и старше.

Цель данного исследования состояла в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры автономного округа в 2021 году, для последующего предоставления получателям услуг информации об условиях оказания услуг этими организациями и повышения их качества.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 7 государственных учреждений культуры Ненецкого автономного округа. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации культуры, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Ненецкого автономного округа в 2021 году.

СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5 стр.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	6 стр.
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ	7 стр.
ВВЕДЕНИЕ	8 стр.
1 Численность выборочной совокупности (единиц анализа)	14 стр.
2 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	16 стр.
3 Результаты независимой оценки качества в 2021 году	31 стр.
3.1 Открытость и доступность информации об организациях культуры	31 стр.
3.2 Комфортность условий предоставления услуг	40 стр.
3.3 Доступность услуг для инвалидов	43 стр.
3.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций	46 стр.
3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг	49 стр.
4 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	51 стр.
5 Выводы и рекомендации	61 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	72 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	73 стр.
Приложение 1	74 стр.

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов, с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в концепции исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность (социальная)</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества образования</i>	– оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций на основе общедоступной информации и улучшение информированности получателей услуг о качестве работы организаций

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

г. – год

ГЭПИЦентр-1 – Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1

др. – другое

ГБУК - государственное бюджетное учреждение культуры

НАО – Ненецкий автономный округ

НОК – независимая оценка качества

НПА – нормативный правовой акт

Росстат - Федеральная служба государственной статистики

РФ – Российская Федерация

см. – смотри

СП – сельское поселение

табл. – таблица

SPSS – аббревиатура с англ. *Statistical Package for the Social Sciences* – Статистический Пакет для Социальных Наук

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом № 6 от 16 августа 2021 г. по заказу Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа в августе-ноябре 2021 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело независимую оценку качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Ненецкого автономного округа, подлежащими оценке в 2021 году.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций указанной сферы, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций культуры.

Сбор и обобщение информации о качестве услуг организаций культуры на территории Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ненецкого автономного округа, а также поддержания обратной связи с получателями для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций культуры, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Цели и задачи исследования

Целями исследования являлись:

1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;

2) повышение качества деятельности организациями в сфере культуры.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;

- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;

- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;

- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры;

3) разработка предложений по повышению качества условий оказания социальных услуг организациями.

Объект и предмет исследования

География исследования локализована в границах муниципальных образований городского округа город Нарьян-Мар и Заполярного муниципального района Ненецкого автономного округа.

Единицей анализа в настоящем исследовании выступили организации государственные учреждения культуры Ненецкого автономного округа (далее также – организации культуры).

Объектом исследования являлись:

- 7 организации культуры Ненецкого автономного округа:

ГБУК «Этнокультурный центр НАО»

ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»

ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»
ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»
ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»
ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»
ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж».

- граждане, являющиеся получателями услуг в оцениваемых организациях культуры.

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденные Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599, по параметрам, определенным задачами данного исследования.

Этапы полевых работ

I этап - Организация исследования:

- Предоставление Заказчику и согласование с ним программы исследования, инструментария сбора данных, плана-графика полевых работ.

II этап - Полевые работы:

- Сбор данных методом индивидуализированного опроса, анализа и обработки полученных данных по месту нахождения респондентов.

- Проведение контроля качества работ Исполнителем и передача Заказчику анкет.

- Проведение контроля качества полевых работ Заказчиком.

- Передача Заказчику: заполненных анкет; баз данных в электронном виде; отчеты о результатах контроля качества полевых работ.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и действующих на территории Ненецкого автономного округа ограничений, а также с учетом разъяснений Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, сбор информации будет организован в «удаленном режиме» с использованием дистанционных способов взаимодействия оператора с образовательными организациями Ненецкого автономного округа и получателями услуг обследуемых организаций.

III этап - Подготовка отчета:

- Передача Заказчику для предварительного рассмотрения: резюме (анализ полученных данных); аналитический отчет; технический отчет; презентационные материалы.

- Рассмотрение и согласование Заказчиком резюме, аналитического и технического отчетов и презентационных материалов.

Таблица – 1 **Календарный план работ**

№ п/п	Содержание услуг	Отчетный период
Этап № 1. Организация исследования		
1.	Предоставление Заказчику и согласование с ним: -программы исследования; -инструментария сбора данных; -плана-графика полевых работ.	до 28.08.2021 (включительно)
Этап № 2. Полевые работы		
2.	Сбор данных методом индивидуализированного опроса в «удаленном режиме», анализа и обработки полученных данных по месту нахождения исполнителя.	с 20.09.2021 по 20.10.2021
3.	Проведение контроля качества работ Исполнителем и передача Заказчику анкет.	по 23.10.2021 (включительно)
4.	Проведение контроля качества полевых работ Заказчиком.	по 30.10.2021 (включительно)
5.	Передача Заказчику: заполненных анкет; баз данных в электронном виде; отчетов о результатах контроля качества полевых работ.	по 06.11.2021 (включительно)
Этап № 3. Подготовка отчета		
6.	Передача Заказчику: -резюме (анализ полученных данных); -аналитический отчет; -технический отчет; -презентационные материалы.	по 25.11.2021 (включительно)
7.	Рассмотрение и согласование Заказчиком резюме, аналитического и технического отчетов и презентационных материалов.	по 14.12.2021 (включительно)

Основные методы сбора первичной информации

1) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в форме онлайн анкетирования получателей услуг - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы; а также телефонного опроса получателей услуг (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н), при этом телефонный опрос предполагает представление получателям образовательных услуг информации о номере телефона Исполнителя, позвонив на который можно пройти опрос.

2) В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций в сфере образования, культуры и здравоохранения применяется метод наблюдения - сбор информации о

деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Департамента образования, культуры и спорта и Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа, на сайтах обследуемых организаций). В части оценки информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, а также условий комфортности и условий доступности услуг для инвалидов сбор данных будет организован в «удаленном режиме», т.е. с применением дистанционных форм сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями, посредством изучения фотоматериалов (и/или видеоматериалов), предоставленных обследуемыми организациями.

Указанные методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных.

3) Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателем услуг и их функционирование определяется на основании анализа сайтов организаций и контрольных мероприятий («контрольных закупок»).

Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедуры онлайн опроса и заполнения форм наблюдений требованиям инструкций;
- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Инструментарий исследования

1) Для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры использована структурированная анкета, рекомендованная единой Методикой, которая утверждена Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Анкета насчитывает 21 вопрос (включая 1 открытый и 22 закрытых), 3 из которых являются отборочными, 4 использованы в целях исполнения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Процедура выявления мнения получателей услуг осуществлена с использованием одной формы носителей текста анкеты:

- электронная форма (онлайн анкета), размещенная в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) Для сбора открытой информации о деятельности организаций культуры использованы бланки протоколов, составленных в соответствии с требованиями Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

Основные методы анализа информации

Из общенаучных методов в данном исследовании применены следующие:

- метод идеализации, который представляет собой мысленное внесение определенных изменений в изучаемый объект в соответствии с целями исследования. В результате таких изменений могут быть, например, исключены из рассмотрения какие-то свойства, стороны, признаки объектов;

- сравнительный (компаративный) метод - сопоставление двух или более объектов, имеющих черты подобия. Сравнительный метод позволяет установить, в чем состоит это подобие, либо показать, по каким признакам исследуемые объекты различаются.

В качестве основного метода анализа открытой информации применен метод контент-анализа официальных сайтов организаций социального обслуживания на предмет наличия или отсутствия материалов/ единиц информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов к содержанию общедоступных информационных ресурсов таких организаций.

Методы обработки данных

Для анализа первичной информации (электронного массива данных по результатам сбора мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры) использованы методы статистического анализа данных на базе пакета IBM SPSS Statistics 20.0.

1 Численность выборочной совокупности (единиц анализа)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составляет: 7 организаций в сфере культуры.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации образования, культуры и здравоохранения в зависимости от общей численности получателей услуг (генеральной совокупности) в данной организации в течение 2020 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов, в соответствии с современной методикой, составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. В условиях действующих на территории Ненецкого автономного округа ограничений, в соответствии с рекомендациями Минтруда России, предполагается снижение объема выборочной совокупности до 10%. Распределение выборки в разрезе организаций культуры Ненецкого автономного округа представлено в табл. 2.

Таблица – 2 Распределение выборочной совокупности респондентов в разрезе организаций в сфере культуры, в абс. значении, ед.

№ п/п	Наименование организации	Численность получателей услуг в 2020 году, чел.	Численность выборочной совокупности, чел., с учетом рекомендаций Минтруда России (планируемая)	Численность выборочной совокупности, чел., (фактическая)
Независимая оценка качества условий оказания услуг государственными организациями в сфере культуры				
1	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	44389	600	628
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	1076	108	266
3	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	1570	157	159
4	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	7250	600	649
5	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	44389	600	608
6	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	796	80	94
7	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	865	87	117
Всего по организациям культуры		100335	2232	2521

2 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества (см. табл. 3). Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (см. табл. 4). Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, представлен в табл. 5.

Таблица 3 - Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными НПА РФ	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

Таблица 4 - Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- 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_{сайт})	1-100 баллов	

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (2.1)$$

где

I_{стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

I_{сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

I_{норм} – 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);

I_{норм-стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

I_{норм-сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:
 нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации**
 нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации**

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$)	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{\text{дист}}$)	по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$)	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (2.2)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
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» ($\Pi^{откр}_{уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathcal{C}_{общ}$)).	0,4	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 ($\mathcal{Y}_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
			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 ($\mathcal{Y}_{сайт}$)	0-100 баллов	
$\Pi^{откр}_{уд} = \left(\frac{\mathcal{Y}_{стенд} + \mathcal{Y}_{сайт}}{2 \times \mathcal{C}_{общ}} \right) \times 100, \quad (2.3)$						
<p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\mathcal{Y}_{стенд}}{\mathcal{C}_{общ-стенд}} + \frac{\mathcal{Y}_{сайт}}{\mathcal{C}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (2.3)$ <p>где: $\mathcal{Y}_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; $\mathcal{Y}_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; $\mathcal{C}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг; $\mathcal{C}_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах; $\mathcal{C}_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>						
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1)			$K^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi^{откр}_{уд})$ Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий			100 баллов

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{комф.усл}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{комф.}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{комф}$)	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

$$P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф.} \quad (3.1)$$

где

$T_{комф}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

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

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

2.2. В сфере культуры показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд.}}}{2} \quad (3.2\kappa)$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{\text{комф.уд.}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{комф.уд.}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($U_{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)

$$P_{\text{комф.уд.}} = \frac{U_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)			$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд.}})$ Для внесения данных НОК на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (https://bus.gov.ru/) применяется формула: $K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{комф.уд.}})$	100 баллов
--	--	--	---	------------

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - 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 социальной сферы. ($P^{орг}_{дост}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1) Единого порядка
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{орг}_{дост}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T^{орг}_{дост}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	
$P^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост},$				(4.1)		
где: $T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие); $C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов						

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, 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. (П^{услуг_дост})	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (С^{услуг_дост})	по 20 баллов за каждое условие (Т^{услуг_дост})	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	
<p style="text-align: center;">$P_{услуг_дост} = T_{услуг_дост} \times C_{услуг_дост}$ (4.2)</p> <p>где: T^{услуг_дост} – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); C^{услуг_дост} – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (P^{услуг_дост}) принимает значение 100 баллов</p>						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг –	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (У^{дост}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов,	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула

	инвалидов).(P ^{дост_{уд}})		ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{инв})	(4.3)
$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (4.3)$				
<p>где U^{дост} - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов; Ч_{инв} - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>				
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K³)	1,0	K³=(0,3×P^{орг_{дост}} + 0,4×P^{услуг_{дост}} + 0,3× P^{дост_{уд}})		100 баллов

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$)	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$P_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$						
<p>где $U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$)	0,4	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 ($U_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)
$P_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$						

<p>где У_{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi^{вежл.дист}_{уд}$)	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($У^{вежл.дист}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$\Pi^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$						
<p>где У_{вежл.дист} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)		1,0	$K^4 = (0,4 \times \Pi^{перв.контг}_{уд} + 0,4 \times \Pi^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times \Pi^{вежл.дист}_{уд})$			100 баллов

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)	0,3	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) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (6.1)
$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (6.1)$						
<p>где $Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{орг.усл.уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг.усл.уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (6.2)
$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (6.2)$						

<p>где $Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{\text{уд}}$)	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (6.3)
$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (6.3)$						
<p>где $Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		1,0	$S^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$			100 баллов

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (7)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n – значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица 5 - Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации	На официальном сайте организации в сети «Интернет»
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры	+	X
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	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
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)*	+ *	+ *
III. Информация о независимой оценке качества	+	X
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	10 (8**)	13 (11**)

Условные обозначения:

+ - информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X - информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* - При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$ уменьшается.

** - В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

3 Результаты независимой оценки качества в 2021 году

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества.

3.1 Открытость и доступность информации об организациях культуры

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах организаций культуры Ненецкого автономного округа, подлежащих оценке в 2021 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях культуры по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 6 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, по результатам наблюдений.

В табл. 7 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях культуры, размещенной на их официальных сайтах.

Таблица 6 - Наличие (объем) информации об организациях культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях

Здесь и далее в таблицах с информацией о наличии информационных/ материальных объектов применяется бинарная система оценивания, при которой отсутствие оцениваемого объекта или его частичная представленность приравнивается к оценке в 0 баллов, наличие в полном объеме – в 1 балл

Перечень информации	1	2	3	4	5	6	7
	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	«Великовисочный центральный Дом культуры НАО «Дом культуры поселка Красное» ГБУК НАО «КЖУ»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка «Созвездие»	ГБУК НАО «ненецкая центральная библиотека	ГБУК НАО «пустозерский центральный Дом культуры»	«Тельвисочный социально-культурный центр	
I. Общая информация об организации культуры							
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1	1	1	1	1	1
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	1	1	1	1	1	1	1
5. Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1	1	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры							
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1	1	1	1	1	1
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)*	1	1	1	1	1	1	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1	1	1	1	1	1

Перечень информации	1	2	3	4	5	6	7
	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	«Великовисочный центральный Дом культуры НАО»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Кривое»	«Созвездие» поселка ГБУК НАО «ненецкая центральная библиотека»	ГБУК НАО «пустозерский центральный Дом культуры»	«Тельвисочный социально-культурный центр»	
9. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	x	x	x	x	x	x	x
III. Информация о независимой оценке качества							
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1	1	1	1	1	1
Всего	9	9	9	9	9	9	9

Таблица 6 - Наличие (объем) информации об организациях культуры, размещенной на их официальных сайтах

Наименование организации	1	2	3	4	5	6	7
Сайт	https://www.etnokulturnyiy-tsentr-nao.ru/	http://kashoe.ru/	http://kashoe.kulturanao.ru	http://sozvezdie.kulturanao.ie	nenlib.ru	http://pusioze.rsk.kulturanao.ru	http://prestij.kulturanao.ru/
I. Общая информация об организации культуры							
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1	1	1	1	1	1
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))	1	1	1	1	1	1	1
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	1	1	1	1	1	1	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1	1	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры							
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1	1	1	1	1	1

Наименование организации	1	2	3	4	5	6	7
	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	ГБУК НАО «Именная центральная библиотека имени Пустозерский»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Дельвичинский»	ГБУК НАО «Дом культуры социально-культурный центр»
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)*	1	1	1	1	1	1	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	1	1	1	1	1	1
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1	1	1	1	1	1
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1	1	1	1	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	x	x	x	x	x	x	x
III. Информация о независимой оценке качества							
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1	1	1	1	1	1
Всего	12	12	12	12	12	12	12

В табл. 8 представлены сведения о наличии на официальных сайтах организаций культуры функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адреса электронной почты;
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

Табл. 8 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 7 организаций культуры Ненецкого автономного округа.

Таблица 8 - Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

* Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, указан в табл. 4 настоящего отчета

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Гельвический социально-культурный центр
Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА									
1.1.1.	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	<i>от 12 до 13 единиц</i>	12	12	12	12	12	12	12
	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации культуры (фактическое количество материалов/единиц информации)	<i>от 12 до 13 единиц</i>	12	12	12	12	12	12	12
1.1.2.	Объем информации, размещение которой на стенде в помещении организации культуры установлено НПА (<i>нормативное количество материалов/единиц информации</i>)	<i>от 9 до 10 единиц</i>	9	9	9	9	9	9	9
	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры (фактическое количество материалов/единиц информации)	<i>от 9 до 10 единиц</i>	9	9	9	9	9	9	9

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	ГБУК НАО «Немецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Гельвисочный социально-культурный центр
	Значение показателя 1.1	100	100	100	100	100	100	100	100
	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	30	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг									
1.2.1.	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации	<i>4 и более способов</i>	5	5	5	5	5	5	5
	Значение показателя 1.2	100	100	100	100	100	100	100	100
	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	30	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
Показатель 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"									
1.3.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации		543	256	138	602	501	76	113
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		543	258	142	605	501	76	114

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Гельвисочный социально-культурный центр
1.3.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации		530	214	126	582	523	81	104
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		530	214	133	586	526	83	104
	Значение показателя 1.3	100	100	100	96	99	100	99	100
	Значение показателя 1.3 с учетом значимости	40	40,0	39,8	38,4	39,8	39,9	39,5	39,8
	Итого по критерию:	100	100,0	99,8	98,4	99,8	99,9	99,5	99,8

3.2 Комфортность условий предоставления услуг

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

В табл. 9 представлены сведения о наличии в организациях культуры комфортных условий для предоставления услуг по результатам наблюдений:

1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

2) наличие и понятность навигации внутри организации;

3) наличие и доступность питьевой воды;

4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

5) санитарное состояние помещений организации;

6) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);

7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Табл. 10 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, и расчет значения оценки в баллах по каждой из 7 организаций культуры Ненецкого автономного округа.

Таблица 9 - Наличие в организациях культуры комфортных условий для предоставления услуг

№ п/п	Наименование организации	1.наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	2. наличие и понятность навигации внутри организации	3.наличие и доступность питьевой воды	4.наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	5.санитарное состояние помещений организации	6.транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	7. доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
1	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	1	1	1	1	1	1	1	7
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	0	1	6
3	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	1	1	1	1	1	1	1	7
4	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	1	1	1	1	1	1	1	7
5	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	1	1	1	1	1	1	1	7
6	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	1	1	1	1	1	0	1	6
7	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	1	1	1	1	1	1	1	7

Таблица 10 - Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр
Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг									
2.1.	Количество комфортных условий для предоставления услуг	<i>5 и более условий</i>	7	7	7	7	7	6	7
	Значение показателя 2.1	100	100	100	100	100	100	100	100
	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	50	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг									
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры		600	263	137	619	586	91	115
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		628	266	159	649	608	94	117
	Значение показателя 2.3	100	96	99	86	95	96	97	98
	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	50	47,8	49,4	43,1	47,7	48,2	48,4	49,1
	Итого по критерию:	100	97,8	99,4	93,1	97,7	98,2	98,4	99,1

3.3 Доступность услуг для инвалидов

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации культуры Ненецкого автономного округа, для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

Табл. 11 содержит:

- сведения по результатам наблюдений о наличии в организациях культуры условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

- 1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- 4) сменные кресла-коляски;
- 5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры;

- информацию о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги организаций культуры наравне с другими:

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

В табл. 12 представлены сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 7 организаций культуры Ненецкого автономного округа.

Таблица 11 - Наличие в организациях культуры условий доступности услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Критерии доступности услуг для инвалидов													
		1.оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	3.наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	4.наличие сменных кресел-колясок	5. наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	1.дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	2.дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом	3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (глухослухопосредника)	4.наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на	6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	
1	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	1	1	1	0	1	4	0	0	0	1	1	1	3	
2	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	1	3	
3	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	1	0	1	0	0	2	1	1	0	1	1	1	4	
4	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	1	1	0	0	0	2	0	1	0	1	0	1	3	
5	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	1	0	1	0	1	3	1	0	0	1	1	1	4	
6	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	1	0	1	0	0	2	0	1	0	1	0	1	3	
7	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	1	1	1	1	1	5	1	1	0	1	1	1	5	

Таблица 12 - Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	«Великовисочный центральный Дом	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом	ГБУК НАО «Гельвисочный социально-культурный
Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов									
3.1.	Количество условий доступности организации для инвалидов	<i>5 и более условий</i>	4	2	2	2	3	2	5
	Значение показателя 3.1	100	80	40	40	40	60	40	100
	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	30	24,0	12,0	12,0	12,0	18,0	12,0	30,0
Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими									
3.2.	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<i>5 и более условий</i>	3	3	5	3	4	3	5
	Значение показателя 3.2	100	60	60	100	60	80	60	100
	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	40	24,0	24,0	40,0	24,0	32,0	24,0	40,0
Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов									
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		35	67	9	79	37	5	6
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу		41	71	15	82	42	6	6
	Значение показателя 3.3	100	85	94	60	96	88	83	100
	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	30	25,6	28,3	18,0	28,9	26,4	25,0	30,0
	Итого по критерию:	100	73,6	64,3	70,0	64,9	76,4	61,0	100,0

3.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

Табл. 13 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующие вопросы анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 7 организаций культуры Ненецкого автономного округа.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации об уровне удовлетворенности получателей услуг в организациях культуры Ненецкого автономного округа:

- при первичном контакте;
- при обращении в организацию;
- при дистанционных способах взаимодействия.

Таблица 13 - Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр	
Показатель 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										
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги		622	265	150	646	602	91	116	
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		628	266	159	649	608	94	117	
	Значение показателя 4.1	100	99	100	94	100	99	97	99	
	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	40	39,6	39,8	37,7	39,8	39,6	38,7	39,7	
Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию										
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги		622	265	148	646	604	90	117	
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		628	266	159	649	608	94	117	
	Значение показателя 4.2	100	99	100	93	100	99	96	100	
	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	40	39,6	39,8	37,2	39,8	39,7	38,3	40,0	
Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при										

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр
использовании дистанционных форм взаимодействия									
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия		461	194	110	552	467	68	92
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		461	194	112	553	467	68	92
	Значение показателя 4.3	<i>100</i>	100	100	98	100	100	100	100
	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	<i>20</i>	20,0	20,0	19,6	20,0	20,0	20,0	20,0
	Итого по критерию:	<i>100</i>	99,2	99,7	94,6	99,6	99,3	97,0	99,7

3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

Табл. 14 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 7 организаций культуры Ненецкого автономного округа.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию культуры Ненецкого автономного округа другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации, режимом (графиком) ее работы и пр.);
- условиями оказания услуг в целом.

Таблица 15 - Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	«Великовисочный центральный Дом ГБУК НАО «Дом культуры поселка ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	«Тельвисочный социально-культурный центр				
Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)									
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)		622	261	145	643	604	90	116
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		628	266	159	649	608	94	117
	Значение показателя 5.1	100	99	98	91	99	99	96	99
	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	30	29,7	29,4	27,4	29,7	29,8	28,7	29,7
Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры									
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры		628	264	146	644	604	92	117
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		628	266	159	649	608	94	117
	Значение показателя 5.2	100	100	99	92	99	99	98	100
	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	20	20,0	19,8	18,4	19,8	19,9	19,6	20,0
Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры									
5.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры		628	264	146	641	608	92	117
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		628	266	159	649	608	94	117
	Значение показателя 5.3	100	100	99	92	99	100	98	100
	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	50	50,0	49,6	45,9	49,4	50,0	48,9	50,0
	Итого по критерию:	100	99,7	98,9	91,6	99,0	99,7	97,2	99,7

4 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры Ненецкого автономного округа, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по организациям в общем рейтинге и в разрезе общих критериев качества оказания услуг, представлены на рис. 1-7.



Рисунок – 1 **Общий рейтинг по средней оценке организаций культуры, в баллах**

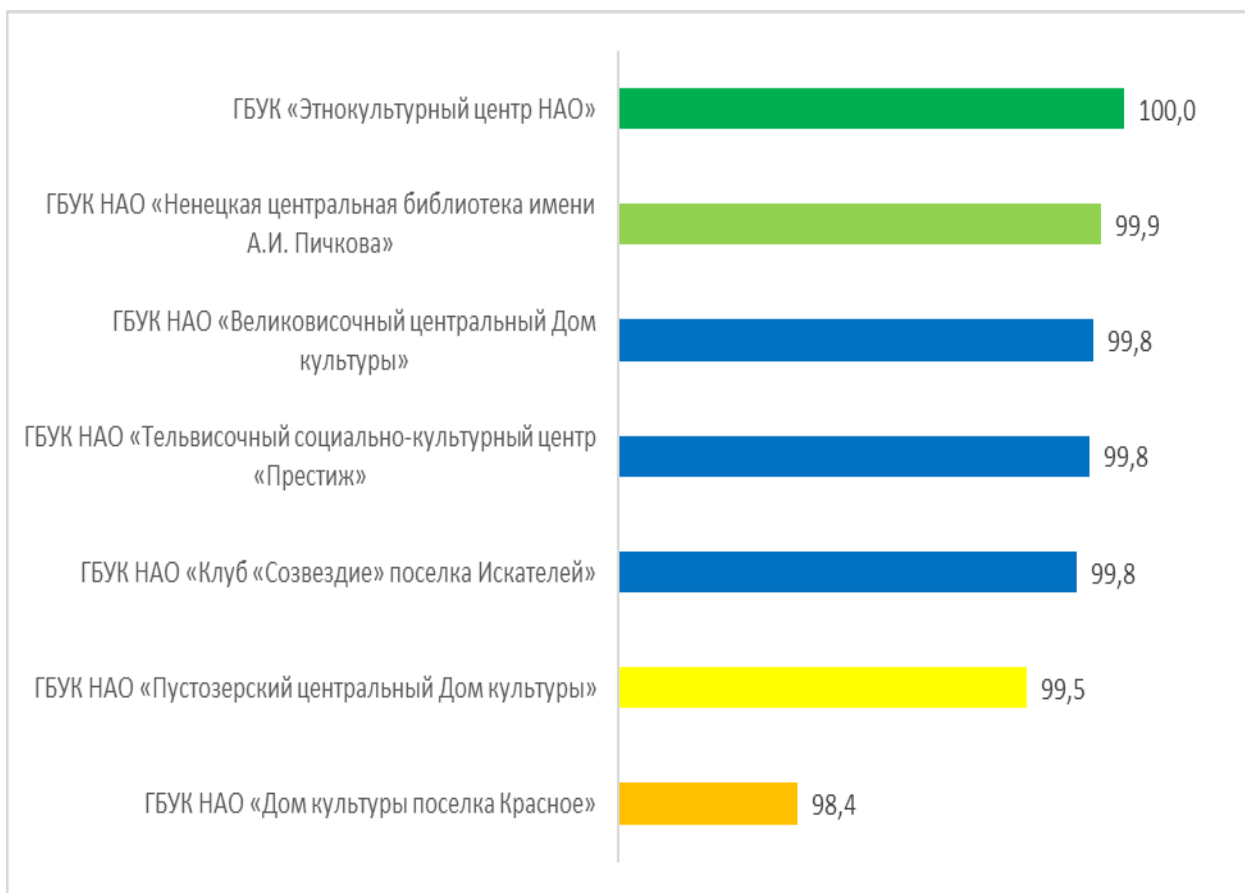


Рисунок – 2 Рейтинг организаций культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организациях культуры», в баллах



Рисунок – 3 Рейтинг организаций культуры по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

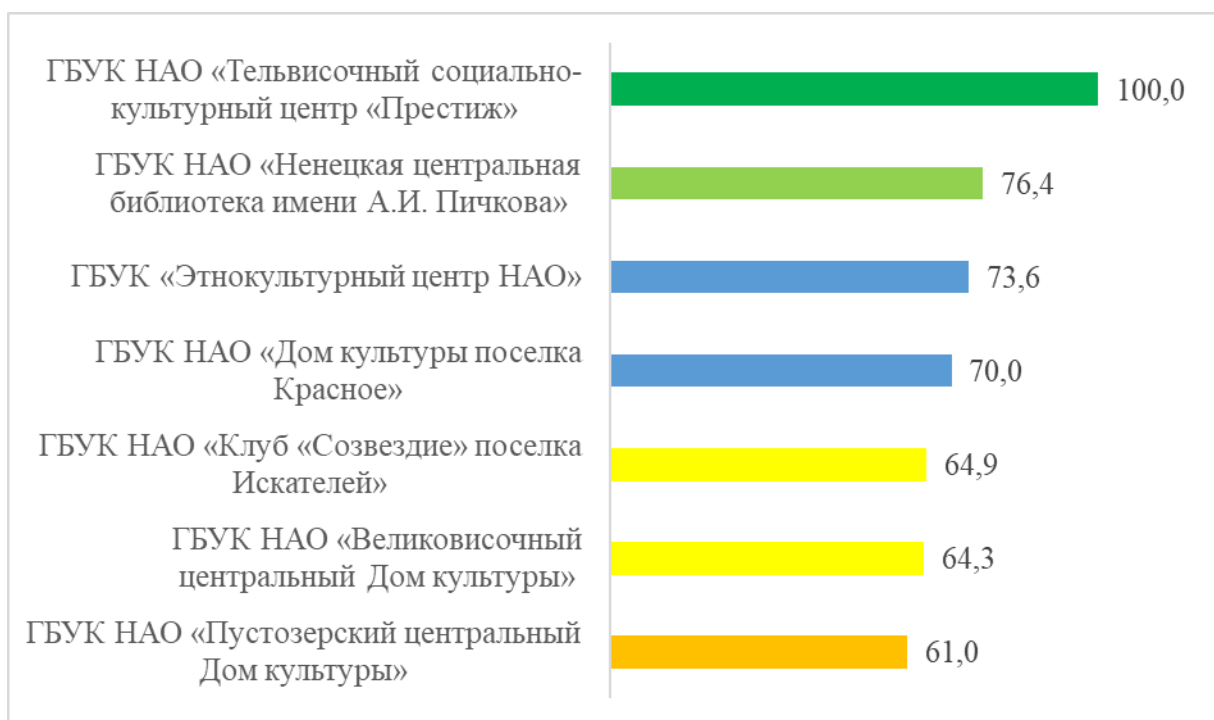


Рисунок – 4 Рейтинг организаций культуры по критерию «Доступность услуг для инвалидов», в баллах



Рисунок – 5 Рейтинг организаций культуры по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры», в баллах

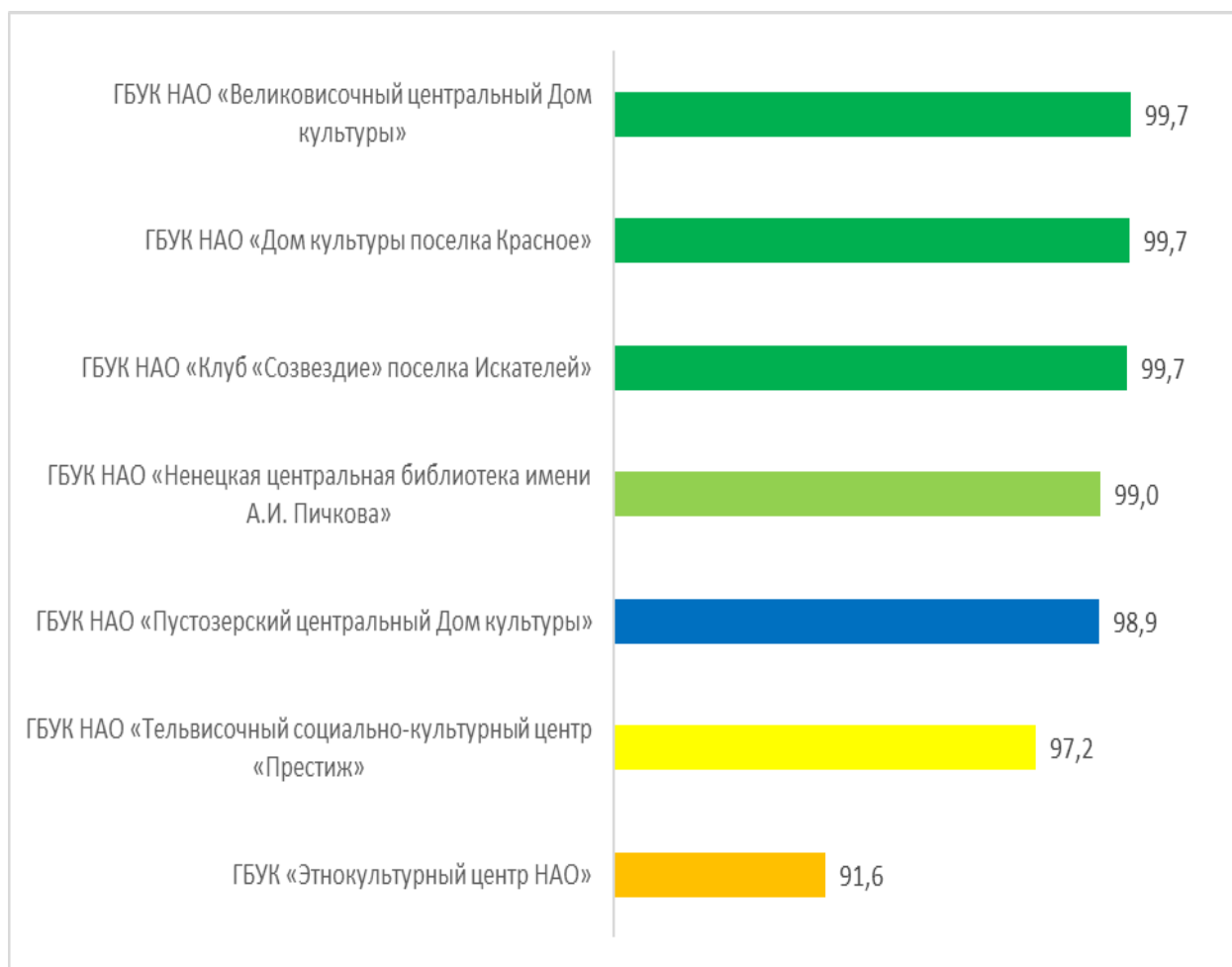


Рисунок – 6 Рейтинг организаций культуры по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах



Рисунок – 7 Значения критериев независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями НАО в 2021 году

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг всеми 7 организациями культуры Ненецкого автономного округа, представлены в табл. 15.

Таблица 15 - Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в баллах

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»
1. Критерий открытости и доступности информации об организации									
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	30	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
1.3.	Показатель 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"	40	40,0	39,8	38,4	39,8	39,9	39,5	39,8
	Итого по критерию:	100	100,0	99,8	98,4	99,8	99,9	99,5	99,8
2. Критерий комфортности условий предоставления услуг									
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	50	47,8	49,4	43,1	47,7	48,2	48,4	49,1
	Итого по критерию:	100	97,8	99,4	93,1	97,7	98,2	98,4	99,1

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	
3. Критерий доступности услуг для инвалидов										
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30	24,0	12,0	12,0	12,0	18,0	12,0	30,0	
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	24,0	24,0	40,0	24,0	32,0	24,0	40,0	
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30	25,6	28,3	18,0	28,9	26,4	25,0	30,0	
	Итого по критерию:	100	73,6	64,3	70,0	64,9	76,4	61,0	100,0	
4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций										
4.1.	Показатель 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	40	39,6	39,8	37,7	39,8	39,6	38,7	39,7	
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40	39,6	39,8	37,2	39,8	39,7	38,3	40,0	
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	20	20,0	20,0	19,6	20,0	20,0	20,0	20,0	
	Итого по критерию:	100	99,2	99,7	94,6	99,6	99,3	97,0	99,7	
5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг										

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУК «Этнокультурный центр НАО»	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей»	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Пестик»
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	30	29,7	29,4	27,4	29,7	29,8	28,7	29,7
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры	20	20,0	19,8	18,4	19,8	19,9	19,6	20,0
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	50	50,0	49,6	45,9	49,4	50,0	48,9	50,0
	Итого по критерию:	100	99,7	98,9	91,6	99,0	99,7	97,2	99,7
	Итоговое значение по организации образования:	100	94,1	92,4	89,5	92,2	94,7	90,6	99,7

5 Выводы и рекомендации

По результатам проведенной в 2021 году независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг организациями культуры Ненецкого автономного округа, которые рекомендовано устранить.

Наибольшее количество недостатков зафиксировано по критерию качества условий оказания услуг в сфере культуры «Доступность услуг для инвалидов».

Ни одна организация культуры из числа подлежащих независимой оценке в 2021 году не обладает необходимыми условиями для обеспечения возможности инвалидам получать услуги наравне с другими; помещения, здания и прилегающие к ним территории организаций не отвечают требованиям доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

По прочим критериям оценка приближена к максимальным ее значениям.

В представленный ниже перечень для формирования плана для устранения выявленных недостатков включены организации культуры Ненецкого автономного округа, которые получили по результатам НОК менее 100,0 баллов по соответствующему общему критерию оценки.

1. ГБУК «Этнокультурный центр НАО»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию замечаний нет. Рекомендуем поддерживать высокий уровень условий оказания услуг.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- 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).

По данным опроса получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) организовать отсутствующие условия доступности.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем устранить все выше названные недостатки и замечания в деятельности организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *Мало места для большего развития центра , нет сцены и буфета, было бы хорошо иметь им отдельное здание*
- *Было бы хорошо иметь им своё помещение. Для проведения мероприятий различного уровня.*
- *Выставка-погружение*
- *Побольше спонсоров!*
- *Расширения*
- *Чаще выходить со спектаклями в учебные заведения или приглашать к себе*
- *Этнокультурному центру НАО необходимо своё здание с репетиционными залами и сценой!*
- *Желаю чаще устраивать различные мастер-классы для многодетных семей*
- *Желательно бы приглашать мастеров ДПИ из других северных регионов, и выезжать в населённые пункты для проведения мастер- классов*
- *Желательно давать больше информации о проведении мероприятий в СМИ и использовать другие способы оповещения. Иногда не удается попасть именно на открытие выставок и прочих мероприятий*
- *График работы сувенирной лавки не удобный для посещения, хотелось бы чтобы лавка работала по выходным дням*

- Для проведения мероприятий нет актового зала. Кабинеты работников слишком малы для 2-3 человек. Нет помещений для артистических костюмов
- Не забывать и привлекать больше инвалидов
- Тесно, мало места, для мероприятий. Нужен зал. Не хватает места для хранения костюмов и реквизитов. Маленький зал для выставок. Сотрудники ЭКЦ доброжелательны, улыбки, всегда помогут и я хочу пожелать всем добра, терпения, здоровья, достатка, успехов во всём, а самое главное это удобства на работе.

2. ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информацией об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию, следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- 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).

По данным опроса получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) организовать отсутствующие условия доступности.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем устранить все выше названные недостатки и замечания в деятельности организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *Больше познавательных программ*
- *Больше выездов в другие дома культуры*
- *ремонт в здании*
- *Много бумажной волокиты*
- *Дискотек нет. Пандемия*
- *Нужна летняя площадка*
- *Новое звуковое и световое оборудование*
- *обустроить и отремонтировать концертный зал*
- *Обнести Дк Тошвиска забором*
- *Молодежные конкурсы*
- *Нужна летняя площадка*
- *Надо обновить аппаратуру*
- *Необходим капитальный ремонт внутри здания*

3. ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информацией об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию, следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем

(по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По данным опроса получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) организовать отсутствующие условия доступности.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем устранить все выше названные недостатки и замечания в деятельности организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *Больше мероприятий*
- *Побольше мероприятий*
- *Побольше взаимодействий с молодежью*
- *Премия работникам которые работают с детьми. Им сложнее всего. И премию сделать тем кто не курит и не пьёт*
- *Большее количество кружков и мероприятий для детей*
- *Директор не соответствует занимаемой должности*
- *Необходимо поставить стоянки для велосипедов у ДК*

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

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информацией об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию, следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
- 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 и на прилегающей территории

По данным опроса получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) организовать отсутствующие условия доступности.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем устранить все выше названные недостатки и замечания в деятельности организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *Больше кружков для детей в п. Искателей*
- *Больше концертов*
- *Расширить диапазон возможных направлений развития для ребят*
- *Большой танцевальный зал для проведение мероприятий*
- *было бы здорово, если б у Вас была большая просторная всесезонная игровая детская комната с батутами)))*
- *Больше кружков для детей в п. Искателей*
- *Необходимо новое здание с хорошей акустикой и сценой*
- *Добавить секций для самый маленьких.. от 2лет*
- *В поселке Искателей необходим дом культуры со сценой*
- *Больше концертов*
- *В случае болезни педагога, чтоб была замена, а не отмена!*
- *для проведения уличных гуляний, хотелось бы сцену*
- *Нет питьевой воды*
- *Необходимо новое здание с хорошей акустикой и сценой*

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

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информацией об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию, следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 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).

По данным опроса получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) организовать отсутствующие условия доступности.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем устранить все выше названные недостатки и замечания в деятельности организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- Здание побольше, чтобы фонд больше был.
- **ИЗМЕНИТЬ ГРАФИК РАБОТЫ** до 20-22, не успеваю в библиотеку в будни, чтобы качественно поработать, открыть доступ на соц. сети в отдельных случаях, если таковые используются с целью обучения (сейчас соц сети очень часто платформа для получения сертификатов на дополнительные профессии). СПАСИБО!!!
- Зона отдыха
- Хотелось бы видеть свежие газеты и журналы
- зона общения для молодежи
- Увеличить каталоги ит
- Расширить зал абонемента. Добавить в нем освещение
- Больше новых книг современных авторов
- все отлично, побольше бы места
- Не хватает кафе
- Хотелось бы читать периодику - газеты и журналы.
- Кулер в фойе.

6. ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информацией об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию, следить за

актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 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 и на прилегающей территории.

По данным опроса получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) организовать отсутствующие условия доступности.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем устранить все выше названные недостатки и замечания в деятельности организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- Интернет для посетителей
- капитальный ремонт здания
- Для начала нужно разрешить массовые мероприятия.

- Побольше развлекательных программ для молодежи
- Желаю вам скорейшего ремонта, чтобы зимой было тепло?
- Обеспечить в д. Каменка молодым квалифицированным специалистами восстановить ДК

7. ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информацией об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию, следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По данным опроса получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) организовать отсутствующие условия доступности.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем устранить все выше названные недостатки и замечания в деятельности организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *Возможность смотреть кино*
- *Больше оффлайн концертов и различных мероприятий. Побольше мастер классов*
- *Быть более доброжелательными*
- *Хотелось бы видеть больше уличных гуляний с едой и напитками, как в СССР*
- *Если бы была дорога, было бы лучше.*
- *Почаще ездить по соседним деревням*
- *Побольше концертов*
- *Установить помещение для курения за территорией дома культуры*
- *Желаю гастролей в отдалённые населённые пункты НАО.*
- *Почаще видеть детей на сцене*
- *Увеличить штат творческих работников узкой специальности*
- *Побольше бы вечеров отдыха*

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2021 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 7 государственными организациями культуры Ненецкого автономного округа, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (99,7 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, получено ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж».

Замыкают рейтинг 2021 года ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное» и ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры», получившие 89,5 балла и 90,6 балла соответственно из 100 возможных.

Средние значения показателей (по всем 7 организациям культуры) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 99,6 балла (из 100 возможных);
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 97,7 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 72,9 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 98,5 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,0 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2021 году 93,3 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как отличное.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 888н «Об утверждении рекомендаций о порядке предоставления Минфину России информации о достигнутых (фактических) значениях целевых показателей (нормативов) оптимизации сети государственных и муниципальных учреждений для учета при распределении межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации»

2. Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

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. Проживаете ли Вы в Ненецком автономном округе постоянно? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет *(Закончить)*

2. К какой возрастной группе Вы относитесь? *(Выберите 1 ответ)*

1. 17 лет и младше *(Закончить)*
2. 18 лет и старше

3. Укажите организацию культуры, работу которой Вы оцениваете. *(Выберите 1 ответ)*

1. ...

4. 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 6)*

5. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

6. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 8)*

7. Удовлетворены Вы или нет 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)

8. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

9. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 11)

10. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

11. Удовлетворены Вы или нет 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)

12. Удовлетворены Вы или нет 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)

13. 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 15)

14. Удовлетворены Вы или нет 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)

15. Вы лично готовы или нет рекомендовать эту организацию культуры 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)

16. Удовлетворены Вы или нет графиком работы этой организации культуры? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

17. В целом, удовлетворены Вы или нет условиями оказания услуг в этой организации культуры? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)

2. Не удовлетворен(а)

18. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания услуг в оцениваемой организации культуры. (Напишите)

19. Спасибо за участие в исследовании. В связи с тем, что возможен контроль моей работы организаторами исследования, прошу указать Ваши персональные данные. Заранее приношу извинения за возможный телефонный звонок от организаторов исследования для проверки факта опроса.

Я, _____ (ФИО респондента) даю согласие исследовательской организации ООО «ГЭПИЦентр-1» (далее по тексту Центр) на обработку моих персональных данных, указанных в анкете, в целях получения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Ненецкого автономного округа и проведения контроля работы интервьюеров.

Я уведомлен, что Центр является оператором персональных данных в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года. При обработке персональных данных Центр обязуется соблюдать требования применимого законодательства в отношении защиты персональных данных, и, в частности, обеспечить конфиденциальность и защиту персональных данных от несанкционированного доступа и других неправомерных действий.

20. Укажите, пожалуйста, номер телефона, по которому с Вами можно связаться по вопросам оценки качества условий оказания услуг данным учреждением и для проверки факта опроса. (Напишите)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

21. Укажите, пожалуйста, свой домашний адрес. (Напишите)

--

Протокол № 1 Для организаций в сфере культуры
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации	
Дата и время проведения наблюдения	
ФИО эксперта, тел.	
Виза ответственного лица в организации	

Таблица 1

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии информации на инф. стендах	
	I. Общая информация об организации культуры		
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
	II. Информация о деятельности организации культуры		
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
	III. Информация о независимой оценке качества		
1	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

Протокол № 2
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование организации	
Дата и время проведения наблюдения	
ФИО эксперта, тел.	
Виза ответственного лица в организации	

Таблица 1

№ 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
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	есть	нет
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	есть	нет

Протокол № 3
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации	
Дата и время проведения наблюдения	
ФИО эксперта, тел.	
Виза ответственного лица в организации	

Таблица 1

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)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	есть	нет
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	есть	нет
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	есть	нет