

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

(в рамках выполнения государственного контракта № 01492000023200031420001
от 19.06.2020)

Заказчик: Министерство экономического развития Мурманской области

Исполнитель: ООО «Артефакт»

Директор ООО «Артефакт»(Новикова М.А.) _____ 2020 г.

Мурманск, 2020

Оглавление

1. Общая информация об исследовании	4
1.1. Методологический раздел	4
1.2. Операционная модель исследования.....	5
1.3. Реализация плана выборки	18
1.4. Описание методики и техники проведения исследования.....	22
2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере культуры.....	24
2.1. ГОАУК «Мурманский областной театр кукол».....	24
2.2. ГОАУК «Мурманский областной драматический театр».....	25
2.3. ГОАУК «Мурманская областная филармония».....	26
2.4. ГОБУ «Мурманский центр народов Севера»	27
2.5. ГОАУК «Мурманский областной краеведческий музей».....	28
2.6. ГОБУК «Мурманский областной художественный музей»	29
2.7. МАУК Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера».....	30
2.8. МБУК «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	31
2.9. МБОУК «Музей цветного камня им. В.Н. Дава».....	31
2.10. МБУК «Музей истории города Мончегорска»	32
2.11. МБОУК «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	33
2.12. МБУК «Североморский музейно-выставочный комплекс»	34
2.13. МАУК «Жовдорский районный краеведческий музей»	34
2.14. МБУ «Музей истории города Кандалакша».....	35
2.15. МБУК «Музей истории города Колы».....	36
2.16. МБУК «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	37
2.17. МБУ «Культурно-досуговый центр "Платформа».....	38
2.18. МАУК «Мурманские городские парки и скверы».....	39
3. Общие выводы по сфере культуры и проект рейтинга	41
4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества.....	59
4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами)	59
4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам	76
4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере	87

Приложение 1. Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году, и объем выборки по каждой из них	122
Приложение 2. Методические документы для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере культуры.....	124
Приложение 3. Таблица значений показателей оценки качества по муниципальному образованию по отраслям социальной сферы.....	135

1. Общая информация об исследовании

1.1. Методологический раздел

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

Задачи исследования:

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, перечисленными в Приложении № 1, в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным Федеральным законом от 05.12.2017 № 392–ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

2. Обобщение полученных результатов, построение на их основе проектов рейтингов организаций в сфере культуры.

Объект исследования: организации Мурманской области в сфере культуры.

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

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

Ожидаемые результаты:

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

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

3. Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, с применением балльной системы с применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (таблица расчета прилагается в файле Приложение 4. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx);

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

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

1.2. Операционная модель исследования

Операционная модель исследования представляет собой структуру расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры согласно Приложению № 2 к Техническому заданию и соответствует Единому порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры(далее – Единый порядок), утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н, а также отраслевым приказом, указанным в Едином порядке (см. Таблица 1).

Методы сбора информации, применяемые в рамках НОК:

1. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования/ интервьюирования в организациях.

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

3. Анализ сайтов организаций.

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

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

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

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

Таблица 1. Операционная модель исследования сферы культуры

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
Количество опрошенных получателей услуг организации							
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (П _{инф})	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И _{стенд})	0 баллов 1-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах:							
			1. дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;				
			2. структура и органы управления организации культуры;				
			3. виды предоставляемых услуг организацией культуры;				
			4. материально-техническое обеспечение предоставления услуг;				
			5. копия устава организации культуры;				
			6. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);				
			7. копия документа о порядке предоставления услуг за плату;				
			8. информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;				
			9. иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.				
			10. информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)				
			СУММА				
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности	отсутствует информация о деятельности	0 баллов	100 баллов	Анализ сайтов

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки		
01	02	03	04	05	06	07	08		
			организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	организации социальной сферы на ее официальном сайте объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (<i>И_{сайт}</i>)	1-100 баллов		организаций		
			Оцениваемые Интернет-сайты Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0" 1. дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты; 2. структура и органы управления организации культуры; 3. виды предоставляемых услуг организацией культуры; 4. материально-техническое обеспечение предоставления услуг; 5. копия устава организации культуры; 6. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); 7. копия документа о порядке предоставления услуг за плату; 8. информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; 9. иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация. 10. информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)						
			СУММА						
П11			Значение показателя (П _{инф}) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2) $П_{инф} = \frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2} \times 100, (1.1)$ где И _{стенд} – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в						

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			помещении организации; Исайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации); Ином – 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).					
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Пдист): - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получения консультации по оказываемым услугам и иных) - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	1.2.1.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получения консультации по оказываемым услугам и иных) - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)	Анализ сайтов организаций	
			СУММА					
П12			Значение показателя Пдист определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах Пдист =Тдист × Сдист, (1.2) где Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг,					

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. <i>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов</i>				
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ($P_{откр,уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{сайт}$)	0-100 баллов		Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
П13			$P_{откр,уд} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где: $Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; $Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>				
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		100%	$K1 = (0,3 \times Пинф + 0,3 \times Пдист + 0,4 \times Поткруд)$ Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий			100 баллов	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»²								
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (Пкомф.усл)	30%	2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) 2) наличие и понятность навигации внутри организации 3) наличие и доступность питьевой воды 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) 5) санитарное состояние помещений организации 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) (Скомф.) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	
			СУММА					
	П21		Значение показателя (Пкомф.усл) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1) где: Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (Пожд)	40%	Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).					

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
	П22		Значение показателя (Пожд) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)					
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{комф}_{уд}$)	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($У^{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
	П23		Значение показателя ($\Pi^{комф}_{уд}$) рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг					
			$\Pi^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$ <p>где $У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг</p>					
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		100%	$K^2 = (0,3 \times \Pi^{комф}_{уд, усл} + 0,4 \times (\Pi^{комф}_{уд, усл} + \Pi^{комф}_{уд}) / 2 + 0,3 \times \Pi^{комф}_{уд})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i> При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3): $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$</p>				100 баллов	
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»							
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов ($\Pi^{орг}_{дост}$): - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{орг}_{дост}$)	0 баллов по 20 баллов за каждое условие	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.				
	П32		СУММА Значение показателя (P^{услуг_дост}) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, \quad (3.2)$ 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. <i>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (P^{услуг_дост}) принимает значение 100 баллов</i>				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (P ^{дост_уд})	30%	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, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч ^{инв})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П33		Значение показателя (P^{дост_уд}) определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты) $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$ где				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			$U_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; $Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.				
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%	$K^3 = (0,3 \times \Pi^{орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{слуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{дост}_{уд})$			100 баллов	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{перв.конт}_{уд}$)	40%	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, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
П41			$\Pi^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{U^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где $U^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг</p>				
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{оказ.услуг}_{уд}$)	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
П42			$\Pi^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{U^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ <p>где</p>				

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			Ч_{общ}					
			где У_{реком} - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг					
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
	П52		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл.}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$					
			где U_{орг.усл.} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг					
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	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, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
	П53		$P_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$					
			где U_{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;					

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг					
	Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100%	$K^5 = (0,3 \times \text{Преком} + 0,2 \times \text{Пр.орг.усл.уд} + 0,5 \times \text{Пуд})$			100 баллов		
	Показатель оценки качества по организации в сфере культуры		СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5			100 баллов		

1.3. Реализация плана выборки

Метод выборки. Тип выборочной совокупности, применяемой при проведении опроса получателей услуг: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля»³. Общий объем выборки, а также в разрезе сфер и методов обследования (очный опрос, онлайн опрос) определен Заказчиком.

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

Исполнитель провел сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по 18 организациям в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1.

Суммарный объем анкет составил 10 784 единицы, в том числе, анкет, полученных онлайн – 8 828 единиц, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – 1 956 единиц, карточек оценки сайтов – 18 единиц, карточек наблюдения – 18 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации (филиале, обособленном структурном подразделении) – 18 единиц (оформляются по форме согласно Приложению № 4 к Техническому заданию).

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

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

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

Сфера социального обслуживания населения	Кол-во организаций, где проведена НОК	Метод 1: анализ сайтов организаций	Метод 2: Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций		Метод 3: опрос получателей услуг организаций (3.1. метод анкетирования/интервьюирования в организациях, 3.2. метод онлайн-опроса)		
		Кол-во заполненных карточек оценки сайтов	Кол-во заполненных карточек наблюдения	Кол-во заполненных справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации	Кол-во анкет, заполненных на бумажном носителе в организации	Кол-во анкет, заполненных онлайн	ВСЕГО
План	18	18	18	18	1900	7600	9500
Факт	18	18	18	18	1956	8828	10784

В целом количество респондентов превысило плановое значение на 13,5%. Фактическое количество респондентов, опрошенных методом очного опроса, превышает плановые значения на 2,9%, фактическое количество респондентов, опрошенных методом онлайн-анкетирования, превышает плановые значения на 16,2%.

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

Таблица 3. Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году и фактически выполненный объем выборки по каждой из них

№ п/п	Наименование	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн		Всего:	
		Факт	План	Факт	План	Факт	План
1	Государственное областное автономное учреждение культуры "Мурманский областной театр кукол"	120	120	533	480	653	600
2	Государственное областное автономное учреждение культуры "Мурманский областной драматический театр"	120	120	593	480	713	600
3	Государственное областное автономное учреждение культуры "Мурманская областная филармония"	128	120	610	480	738	600
4	Государственное областное бюджетное учреждение "Мурманский центр народов Севера"	133	120	499	480	632	600
5	Государственное областное автономное учреждение культуры "Мурманский областной краеведческий музей"	120	120	532	480	652	600
6	Государственное областное автономное учреждение культуры "Мурманский областной художественный музей"	120	120	606	480	726	600
7	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства "Петроглифы Канозера"	80	80	362	320	442	400
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом"	120	120	485	480	605	600
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Североморский музейно-выставочный комплекс"	120	120	512	480	632	600
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Городской историко-краеведческий музей г. Полярного" ЗАТО Александровск	122	120	553	480	675	600
11	Муниципальное бюджетное учреждение "Музей истории города Кандалакша"	120	120	510	480	630	600
12	Муниципальное автономное учреждение культуры "Ковдорский районный краеведческий музей"	150	120	530	480	680	600

№ п/п	Наименование	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн		Всего:	
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей цветного камня им. В.Н. Дава"	100	100	570	400	670	500
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории города Мончегорска"	100	100	470	400	570	500
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Историко-краеведческий музей Печенгского района"	80	80	333	320	413	400
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории города Колы"	82	80	423	320	505	400
17	Муниципальное бюджетное учреждение "Культурно-досуговый центр "Платформа"	120	120	548	480	668	600
18	Муниципальное автономное учреждение культуры "Мурманские городские парки и скверы"	21	20	159	80	180	100

1.4. Описание методики и техники проведения исследования

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

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

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

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

- наблюдение условий оказания услуг и открытости информации на информационных стендах в помещении организации осуществлялось посредством дистанционных средств связи (*например, с помощью видеосвязи или фото- и видеофиксации каждого параметра показателя сотрудниками учреждений и последующей передачи снятых материалов для анализа оператору*);

- проведение очного анкетирования – проводилось посредством передачи опросного инструментария в организации и сбора заполненных получателями услуг анкет сотрудниками организаций с последующей передачей оператору.

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

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

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

Описание методики и техники проведения онлайн-опроса

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

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

Ссылка на онлайн анкету являлась человекоподобной (friendlyURL) и сокращенной для повышения удобства использования респондентом и доступности веб-сайта: https://anketolog.ru/culture_murmansk.

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

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

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

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

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

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

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

В данном разделе представлены рекомендации для отдельных организаций по повышению показателей, значения которых составляют менее 90 баллов из 100 баллов. Также перечислены пожелания получателей услуг в отношении повышения качества оказания услуг организациями в сфере культуры, которые назвали 10% получателей услуг и более.

Организации представлены в порядке, указанном в Приложении 1.

2.1. ГОАУК «Мурманский областной театр кукол»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 653 получателя услуг, из них 120 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 533 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://murmanpuppet.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90 баллов и занимает 11-е место рейтинга организаций культуры.

По большинству критериев организация получила высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации» (91,8 балла из 100), «Комфортность условий предоставления услуг» (98,7 балла из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (98,7 балла из 100), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98 баллов из 100). Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 62,9 балла («худшая оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (62,9 балла из 100 баллов). Особое внимание на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими и

обеспечение оборудования помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминались такие, как: изменить график работы (увеличить время работы в будние дни) (1%), работникам касс и гардероба быть более вежливыми и доброжелательными (1%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	91,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	62,9
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,0
Итоговый показатель		90,0

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

2.2. ГОАУК «Мурманский областной драматический театр»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 713 получателей услуг, из них 120 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 593 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://modt.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 85 баллов и занимает 12-е место в рейтинге организаций культуры.

По большинству критериев организация получила высокие оценки: «Комфортность условий предоставления услуг» (92,9 балла из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (97,1 балла из 100), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (96,3 балла из 100). Исключение составляют оценки по критериям «Открытость и доступность информации об организации», значение которой равно 86,1 балл («средняя оценка») и «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 52,5 балла («худшая оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на эти критерии, т.к. их значение заметно ниже значений остальных критериев.

Особое внимание рекомендуется обратить на соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами; на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги

наравне с другими и обеспечение оборудования помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминались такие, как: перенести театр в здание на Ленина,49 ("вернуть театру его историческое здание"/"скорейшего завершения ремонта") (17%), обеспечить здание театра условиями доступности получения услуг для инвалидов (подъемники, пандусы, оборудованные санитарные помещения) (2,3%), увеличить площадь парковки театра (1%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	86,1
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	92,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	52,5
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,1
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96,3
Итоговый показатель		85,0

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

2.3. ГОАУК «Мурманская областная филармония»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 738 получателей услуг, из них 128 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 610 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.murmansound.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92 баллов и занимает 9-е место в рейтинге организаций культуры.

По большинству критериев организация получила высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации» (92,1 балла из 100), «Комфортность условий предоставления услуг» (99,7 балла из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,3 балла из 100), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,2 балла из 100). Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 69,5 балла («худшая оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (69,5 балла из 100 баллов).

Особое внимание рекомендуется обратить на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими и обеспечение оборудования помещений организации

(учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых ГОАУК «Мурманская областная филармония».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	92,1
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	69,5
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,2
Итоговый показатель		92,0

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

2.4. ГОБУ «Мурманский центр народов Севера»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 632 получателя услуг, из них 133 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 499 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официального сайта учреждения нет.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 71,9 балла и занимает 18-е место в рейтинге организаций культуры.

Высокие оценки получили критерии «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,2 и 99,3 балла из 100 соответственно). Средние оценки зафиксированы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (79,6 балла из 100, «удовлетворительно»). Низкие оценки получили критерии «Открытость и доступность информации об организации» (45,7 балла из 100), «Доступность услуг для инвалидов» (35,6 балла из 100).

Рекомендуется обратить внимание именно на эти критерии, т.к. их значение заметно ниже значений остальных критериев.

Особое внимание рекомендуется обратить на обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг; на соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, обеспечить наличие официального сайта организации (учреждения) и наличия на нём информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование; на обеспечение в организации

(учреждении) комфортных условий для предоставления услуг; на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а также на обеспечение оборудования помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых ГОБУ «Мурманский центр народов Севера».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	45,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	79,6
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	35,6
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,2
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,3
Итоговый показатель		71,9

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

2.5. ГОАУК «Мурманский областной краеведческий музей»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 652 получателя услуг, из них 120 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 532 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mokm51.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,2 балла и занимает 4-е место рейтинга организаций культуры.

По большинству критериев организация получила высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации» (94,7 балла из 100), «Комфортность условий предоставления услуг» (98,8 балла из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (98,3 балла из 100), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,9 балла из 100). Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 85,1 балла («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (85,1 балл из 100). Особое внимание рекомендуется обратить на обеспечение оборудования помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых ГОАУК «Мурманский областной краеведческий музей».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	85,1
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,9
Итоговый показатель		95,2

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

2.6. ГОБУК «Мурманский областной художественный музей»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 726 получателей услуг, из них 120 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 606 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://artmmuseum.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,4 баллов и занимает 1-е место рейтинга организаций культуры.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 90,6 баллов до 99,1 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминались пожелания об изменении графика работы музея (увеличить время работы в будние дни) (1,9%), увеличении площади помещений музея для новых экспозиций (1,5%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,9
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,1
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	90,6
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,8
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,6
Итоговый показатель		96,4

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

2.7. МАУК Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 442 получателя услуг, из них 80 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 362 респондента – методом онлайн анкетирования.

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

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 79,9 балла и занимает 16-е место рейтинга организаций культуры.

Высокие оценки получены по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации» (98,3 балла из 100), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (97,8 балла из 100). Средние оценки («удовлетворительна») получены по критериям «Открытость и доступность информации об организации» (84 балла из 100), «Комфортность условий предоставления услуг» (78,8 балла из 100). Самые низкие оценки получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (40,6 балла из 100, оценка «неудовлетворительно»).

Рекомендуется обратить внимание на наличие и соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах и официальном сайте организации, а также обеспечить в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг, скорректировать время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Кроме того, рекомендуется особое внимание обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	84,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	78,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	40,6
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,8
Итоговый показатель		79,9

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

2.8. МБУК «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 605 получателей услуг, из них 120 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 485 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.museum25km.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93 балла и занимает 8-е место рейтинга организаций культуры.

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 91,6 балла до 98,8 балла. Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 78,1 балла («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение ниже значений остальных критериев (78,1 балла из 100 баллов). Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

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

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	91,6
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	78,1
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,6
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,0
Итоговый показатель		93,0

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

2.9. МБОУК «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 670 получателей услуг, из них 100 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 570 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://museum.3dn.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,7 балла и занимает 3-е место рейтинга организаций культуры.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 96,9 балла до 100 баллов. Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 82 балла («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот на критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (82 балла из 100 баллов). Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

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

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,9
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	82,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,8
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,9
Итоговый показатель		95,7

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

2.10. МБУК «Музей истории города Мончегорска»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 570 получателей услуг, из них 100 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 470 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mig.org.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,6 балла и занимает 5-е место рейтинга организаций культуры.

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 99,2 балла до 99,6 баллов. Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 75,7 баллов («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание на этот на критерий, т.к. его значение ниже значений остальных критериев (75,7 балла из 100 баллов), а именно: на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

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

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6

№	Показатели оценки качества	Баллы
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,6
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	75,7
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,2
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,2
Итоговый показатель		94,6

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

2.11. МБОУК «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 675 получателей услуг, из них 122 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 533 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://museum-polar.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,8 балла и занимает 2-е место рейтинга организаций культуры.

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 96,4 балла до 99,3 балла. Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 85,4 балла («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание на этот на критерий, т.к. его значение ниже значений остальных критериев (85,4 балла из 100 баллов), а именно: на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

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

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,4
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	85,4
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,8
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,8
Итоговый показатель		95,8

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

2.12. МБУК «Североморский музейно-выставочный комплекс»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 632 получателя услуг, из них 120 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 512 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://smigf.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,4 балла и занимает 6-е место рейтинга организаций культуры.

По большинству критериев организация получила высокие оценки: «Комфортность условий предоставления услуг» (99,8 балла из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,7 балла из 100), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,4 балла из 100). Исключение составляют оценки по критериям «Открытость и доступность информации об организации» (86,3 балла из 100, «средняя оценка») и «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно (86,9 балла из 100, «средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на эти критерии, т.к. их значение ниже значений остальных критериев. Особое внимание рекомендуется обратить на соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами и на организацию оборудования помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

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

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	86,3
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	86,9
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,4
Итоговый показатель		94,4

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

2.13. МАУК «Ковдорский районный краеведческий музей»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 680 получателей услуг, из них 150 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 530 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kovdor-museum.ucoz.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 81,3 балла и занимает 14-е место рейтинга организаций культуры.

Высокие оценки получены по критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (91,2 балла из 100), «Комфортность условий предоставления услуг» (94,9 балла из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (92 балла из 100).

Средние оценки получены по критериям «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (89,7 балла из 100, «средняя оценка»).

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» получил самые низкие оценки, его равно 38,7 балла из 100.

Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, на организацию условий оказания услуг - графика работы организации (учреждения).

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

	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	91,2
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	94,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	38,7
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	92,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	89,7
	Итоговый показатель	81,3

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

2.14. МБУ «Музей истории города Кандалакша»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 630 получателей услуг, из них 120 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 510 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://museum-kanda.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,1 балла и занимает 7-е место рейтинга организаций культуры.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 95,4 баллов до 100 баллов. Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»: 75,7 балла из 100 баллов («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание на этот на критерий, т.к. его значение ниже значений остальных критериев (75,7 баллов из 100 баллов), а именно: на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых МБУ «Музей истории города Кандалакша».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	95,4
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	75,7
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,8
Итоговый показатель		94,1

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

2.15. МБУК «Музей истории города Коль»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 505 получателей услуг, из них 82 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 423 респондента – методом онлайн анкетирования.

Официального сайта учреждения нет.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 76,6 балла и занимает 17-е место рейтинга организаций культуры.

Высокие оценки получены по критериям «Комфортность условий предоставления услуг» (99 балла из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (98,7 баллов из 100), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,1 баллов из 100). Исключение составляют низкие оценки по критериям «Открытость и доступность информации об организации» (39,6 из 100 баллов) и «Доступность услуг для инвалидов» (47,3 балла из 100, оценка).

Рекомендуется обратить внимание на наличие и соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах; обеспечить наличие официального сайта организации (учреждения) и информации

на нём, а также на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	39,6
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	47,3
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,1
Итоговый показатель		76,6

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

2.16. МБУК «Историко-краеведческий музей Печенгского района»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 413 получателей услуг, из них 80 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 333 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://nikelmuzei.murm.muzkult.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90,9 балла и занимает 10-е место рейтинга организаций культуры.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 90,6 баллов до 99,3 баллов. Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»: 66,6 балла из 100 баллов («худшая оценка»).

Рекомендуется обратить внимание на этот на критерий, т.к. его значение ниже значений остальных критериев, а именно: на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

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

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	90,6
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	66,6
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,5
Итоговый показатель		90,9

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

2.17. МБУ «Культурно-досуговый центр "Платформа»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 668 получателей услуг, из них 120 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 548 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официального сайта учреждения нет.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 80,9 балла и занимает 15-е место рейтинга организаций культуры.

Высокие оценки получены по критериям «Комфортность условий предоставления услуг» (99 баллов из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (98,7 балла из 100), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (97,8 балла из 100). Самые низкие оценки МБУ "Культурно-досуговый центр «Платформа» получил по критериям «Доступность услуг для инвалидов» (57,3 балла из 100, оценка «неудовлетворительно»), «Открытость и доступность информации об организации» (51,5 балла из 100).

Рекомендуется обратить внимание на наличие и соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах и официальном сайте организации; обеспечить организацию официальным сайтом в сети Интернет, а также наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Кроме того, рекомендуется особое внимание обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	51,5
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	57,3
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,8
	Итоговый показатель	80,9

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

2.18. МАУК «Мурманские городские парки и скверы»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 180 получателей услуг, из них 21 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 159 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://mgps51.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 83,6 балла и занимает 13-е место рейтинга организаций культуры.

По большинству критериев организация получила высокие оценки: «Комфортность условий предоставления услуг» (93,9 балла из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (93,1 балла из 100), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (92,6 балла из 100). Исключение составляют оценки по критериям «Открытость и доступность информации об организации» (85,3 балла из 100, «средняя оценка»), «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 53 балла («худшая оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на эти критерии, т.к. их значение ниже значений остальных.

Особое внимание рекомендуется обратить на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими и обеспечение оборудования помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых МАУК «Мурманские городские парки и скверы».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	85,3
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	93,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	53,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	93,1
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	92,6
	Итоговый показатель	83,6

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

3. Общие выводы по сфере культуры проект рейтинга

Средние значения результатов НОК по 5 общим критериям оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере культуры находятся в пределах от 71,9 балла до 96,4 балла из 100.

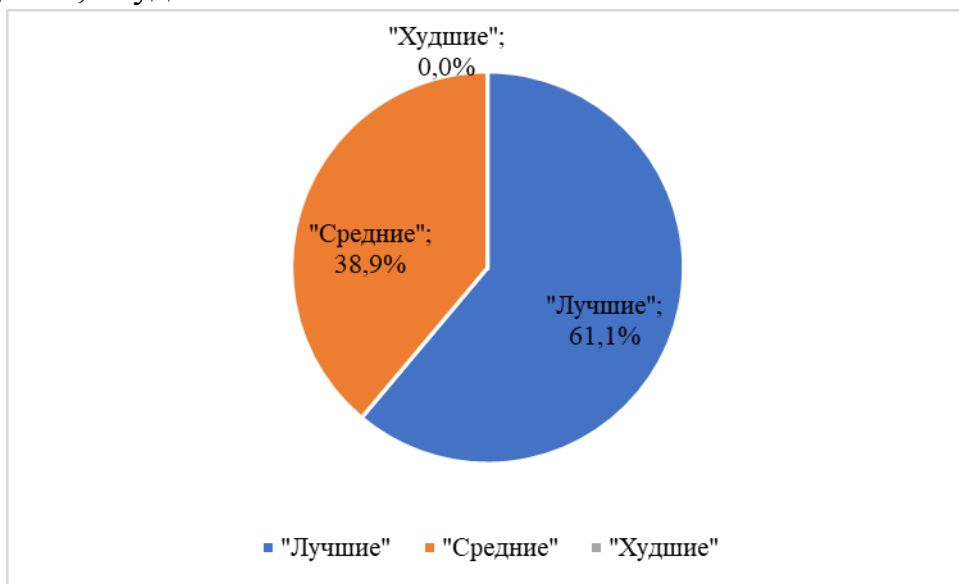
Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг культуры:

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

11 организаций получили от 90 до 100 баллов (высокая оценка, «лучшие»), 7 организаций – от 70 до 89 баллов (удовлетворительная оценка). Ни одна из обследованных организаций не получила неудовлетворительную оценку.

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

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



Таким образом, доля «лучших» от общего числа обследованных организаций культуры составляет 61,1%; «средние» занимают более трети от общего числа обследованных (38,9%). «Худшие» организации отсутствуют.

Самые высокие оценки получили: Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей» (96,4 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск (95,8 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава» (95,7 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей» (95,2 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска» (94,6 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс» (94,4 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Кандалакша» (94,1 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом» (93 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония» (92 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района» (90,9 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол» (90,9 балла).

Средние оценки зафиксированы по следующим организациям культуры: Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр» (85 баллов), Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы» (83,6 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей» (81,3 балла), Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа» (80,9 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера» (79,9 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы» (76,6 балла), Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» (71,9 балла).

Среднее значение по всем организациям сферы культуры составляет 88,4 балла (оценка «удовлетворительно»).

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

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

Рисунок 3.1. Общий рейтинг организаций сферы культуры по оценке качества оказания услуг, в баллах

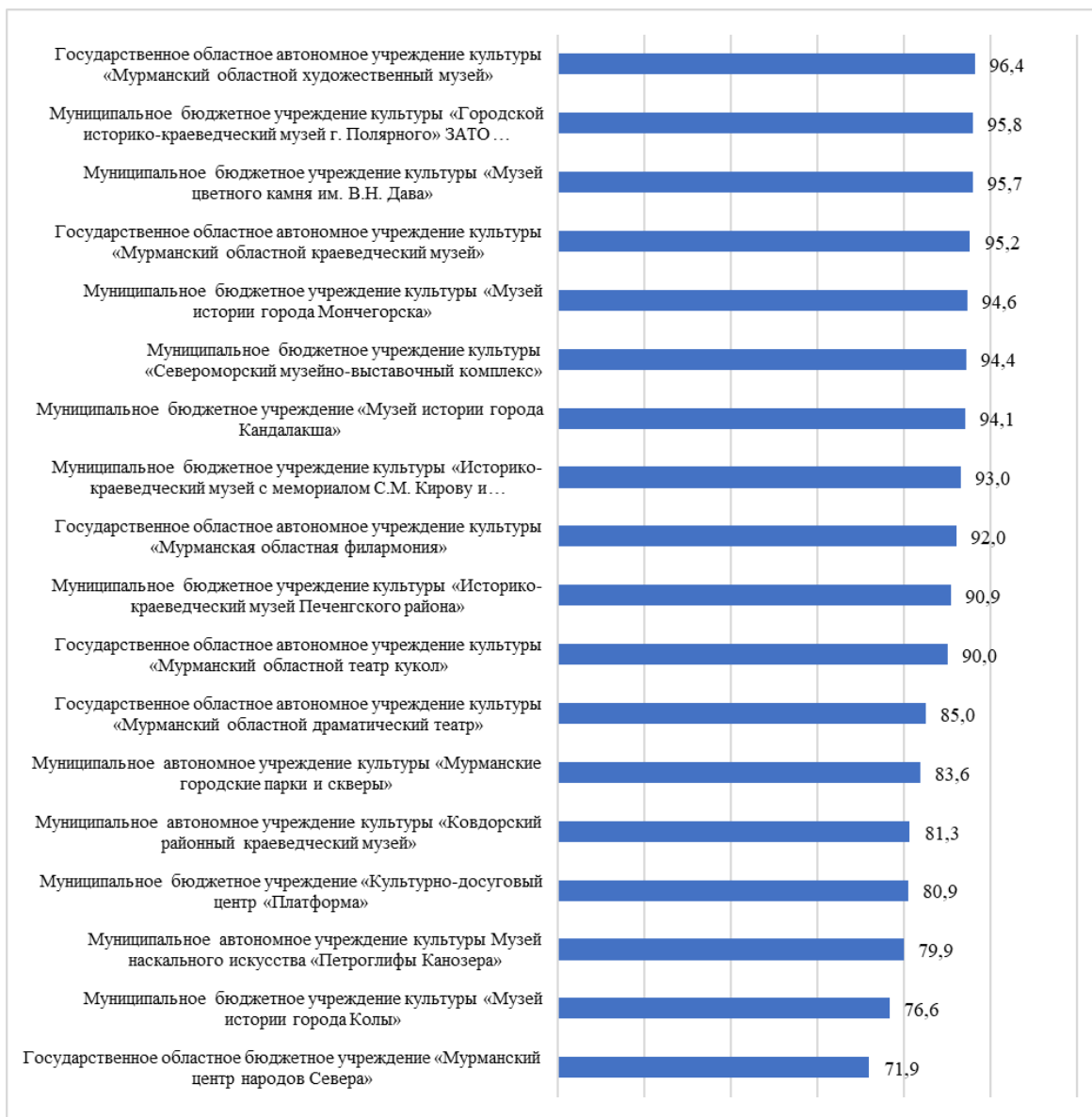


Таблица 3.1. Общий рейтинг организаций в сферах культуры по оценке качества оказания услуг, в баллах

Место в рейтинге	Наименование организации	Баллы
1	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	96,4
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	95,8
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	95,7
4	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	95,2
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	94,6
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	94,4
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	94,1
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	93,0

9	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	92,0
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	90,9
11	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	90,0
12	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	85,0
13	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	83,6
14	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	81,3
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	80,9
16	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	79,9
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	76,6
18	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	71,9
Среднее значение НОК по всем организациям		88,4

Результаты оценки организаций в сфере культуры по общим критериям НОК.

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере культуры находятся в пределах от 65,7 балла до 98,2 балла. Наиболее благоприятная ситуация отмечается в отношении трех критериев. Первый – «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (98,2 балла) – это лидирующий критерий рейтинга. На втором месте – критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (97,8 балла), на третьем – «Комфортность условий предоставления услуг» (96,2 баллов). Таким образом, три критерия получили самые высокие оценки рейтинга общих критериев НОК.

Средние оценки получили критерий «Открытость и доступность информации об организации» (84,1 балла, 4-е место). Критерий «Доступность услуг для инвалидов» занял последнее, пятое место, получив неудовлетворительную оценку – 65,7 балла (см. Рисунок 3.2).

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



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

Критерий	Баллы
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	84,1
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	96,2
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	65,7
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	98,2
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,8

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

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

	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Показатель оценки качества
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	91,8	98,7	62,9	98,7	98,0	90,0
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	86,1	92,9	52,5	97,1	96,3	85,0
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	92,1	99,7	69,5	99,3	99,2	92,0
Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	45,7	79,6	35,6	99,2	99,3	71,9
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	94,7	98,8	85,1	98,3	98,9	95,2
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	94,9	99,1	90,6	98,8	98,6	96,4
Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	84,0	78,8	40,6	98,3	97,8	79,9
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	91,6	98,8	78,1	98,6	98,0	93,0

	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Показатель оценки качества
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	86,3	99,8	86,9	99,7	99,4	94,4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	96,4	99,3	85,4	98,8	98,8	95,8
Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	95,4	99,8	75,7	100,0	99,8	94,1
Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	91,2	94,9	38,7	92,0	89,7	81,3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	96,9	100,0	82,0	99,8	99,9	95,7
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,6	99,6	75,7	99,2	99,2	94,6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	90,6	99,3	66,6	99,3	98,5	90,9
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Коль»	39,6	99,0	47,3	98,7	98,1	76,6
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	51,5	99,0	57,3	98,7	97,8	80,9
Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские	85,3	93,9	53,0	93,1	92,6	83,6

	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Показатель оценки качества
городские парки и скверы»						
Среднее значение по критериям/показателям	84,1	96,2	65,7	98,2	97,8	88,4

Критерий 1: «Открытость и доступность информации об организации»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 11 организаций получили высокие оценки (от 90,6 до 99,6 балла): Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска» (99,6 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава» (96,9 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск (96,4 балла), Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша» (95,4 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей» (94,9 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей» (94,7 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония» (92,1 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол» (91,8 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом» (91,6 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей» (91,2 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района» (90,6 балла).

Средние оценки получили 4 организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс» (86,3 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр» (86,1 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы» (85,3 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера» (84 балла).

Низкие оценки получили 3 организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа» (51,5 балла), Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» (45,7 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы» (39,6 балла) (см. Рисунок 3.3 и Таблицу 3.4).

Рисунок 3.3. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

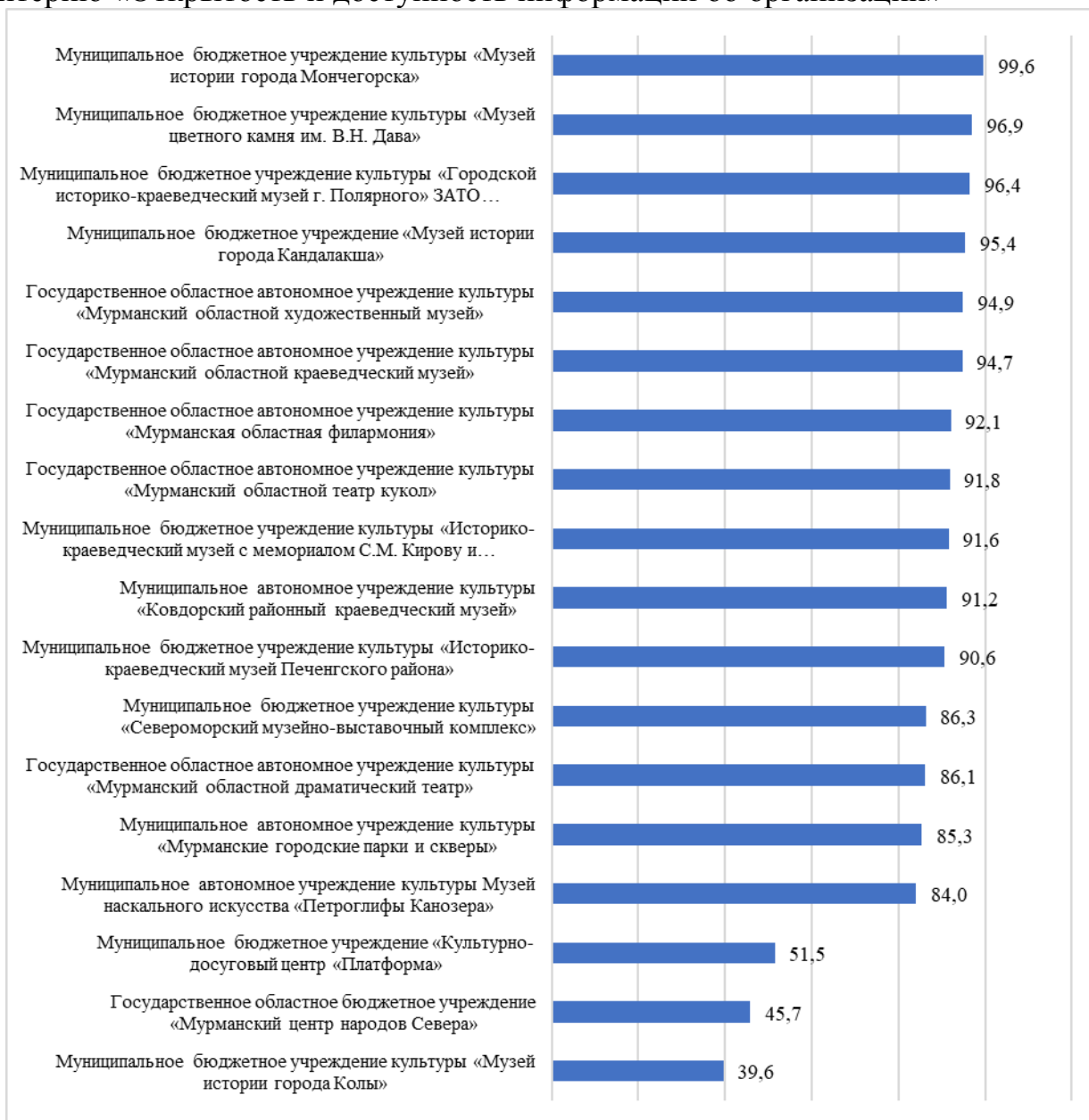


Таблица 3.4. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Место	Наименование организации	Баллы
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,6
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	96,9
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	96,4
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	95,4
5	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	94,9
6	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	94,7
7	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	92,1

Место	Наименование организации	Баллы
8	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	91,8
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	91,6
10	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	91,2
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	90,6
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	86,3
13	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	86,1
14	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	85,3
15	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	84,0
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	51,5
17	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	45,7
18	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	39,6

Критерий 2: «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» большинство (16 из 18-ти) организаций получили самые высокие оценки: от 92,9 балла до 100 баллов. Исключение составили 2-е организации, по которым зафиксированы средние оценки – это Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» (79,6 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера» (78,8 балла). Неудовлетворительные оценки не получила ни одна из обследованных организаций (см. Рисунок 3.4 и Таблицу 3.5).

Рисунок 3.4. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

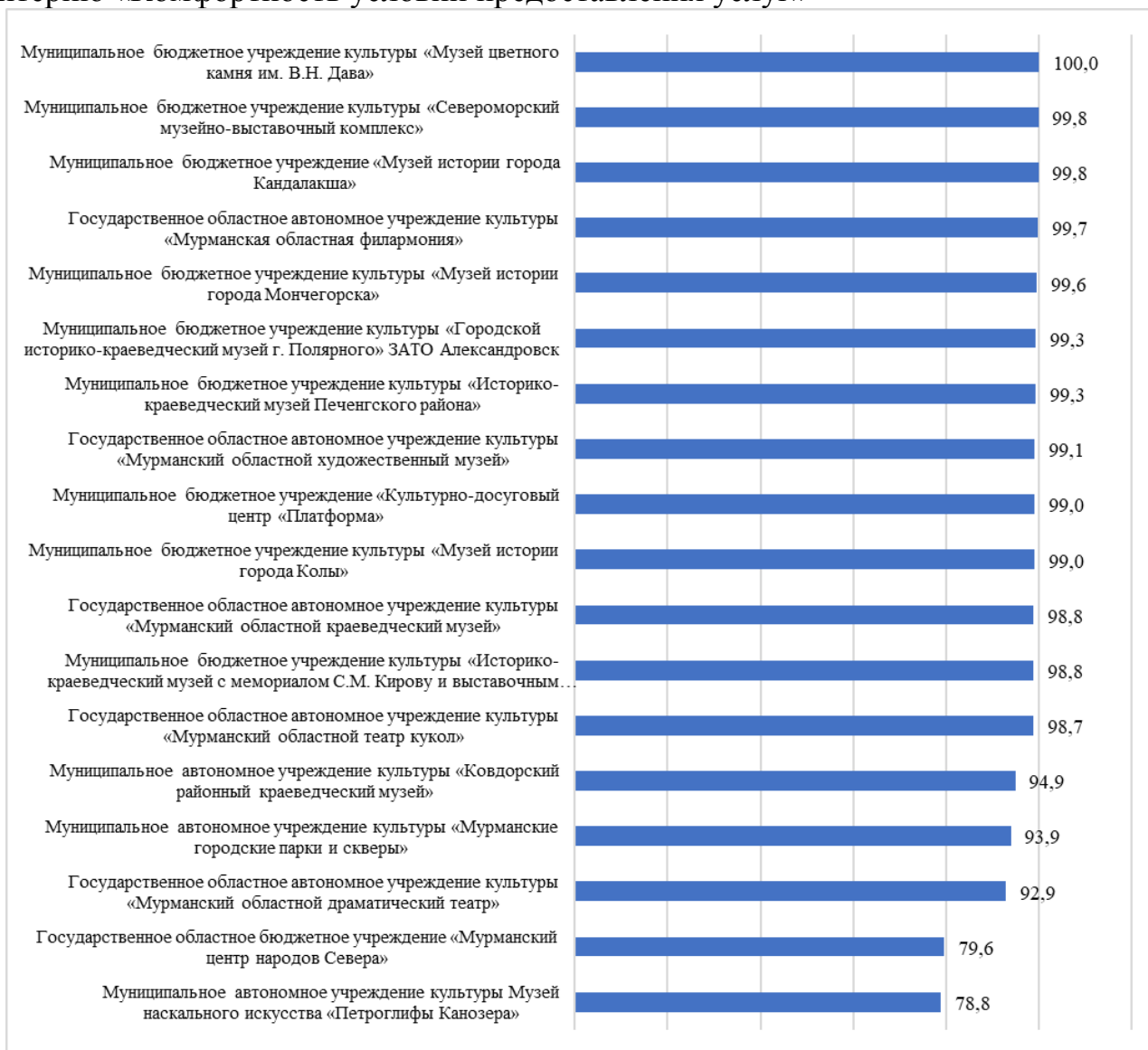


Таблица 3.5. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,8
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	99,8
4	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	99,7
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,6
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	99,3
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	99,3
8	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	99,1
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	99,0
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Коль»	99,0
11	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	98,8

Место	Наименование организации	Баллы
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	98,8
13	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	98,7
14	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	94,9
15	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	93,9
16	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	92,9
17	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	79,6
18	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	78,8

Критерий 3: «Доступность услуг для инвалидов»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокую оценку получила только одна организация – Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей» (90,6 балла).

Средние оценки получили 7 организаций: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс» (86,9 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск (85,4 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей» (85,1 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава» (82 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом» (78,1 балла), Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска» (по 75,7 балла).

Неудовлетворительные оценки зафиксированы по 10-ти организациям: Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония» (69,5 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района» (66,6 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол» (62,9 балла), Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа» (57,3 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы» (53 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр» (52,5 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы» (47,3 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера» (40,6 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей» (38,7 балла), Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» (35,6 балла) (см. Рисунок 3.5 и Таблицу 3.6).

Рисунок 3.5. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»



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

Место	Наименование организации	Баллы
1	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	90,6
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	86,9
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	85,4
4	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	85,1
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	82,0
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	78,1
7-8	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	75,7
7-8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	75,7
9	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	69,5

Место	Наименование организации	Баллы
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	66,6
11	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	62,9
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	57,3
13	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	53,0
14	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	52,5
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	47,3
16	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	40,6
17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	38,7
18	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	35,6

Критерий 4: «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» абсолютное большинство организаций получили самые высокие оценки (более 90 баллов): от 92 до 100 баллов (см. Рисунок 3.6 и Таблица 3.7).

Рисунок 3.6. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

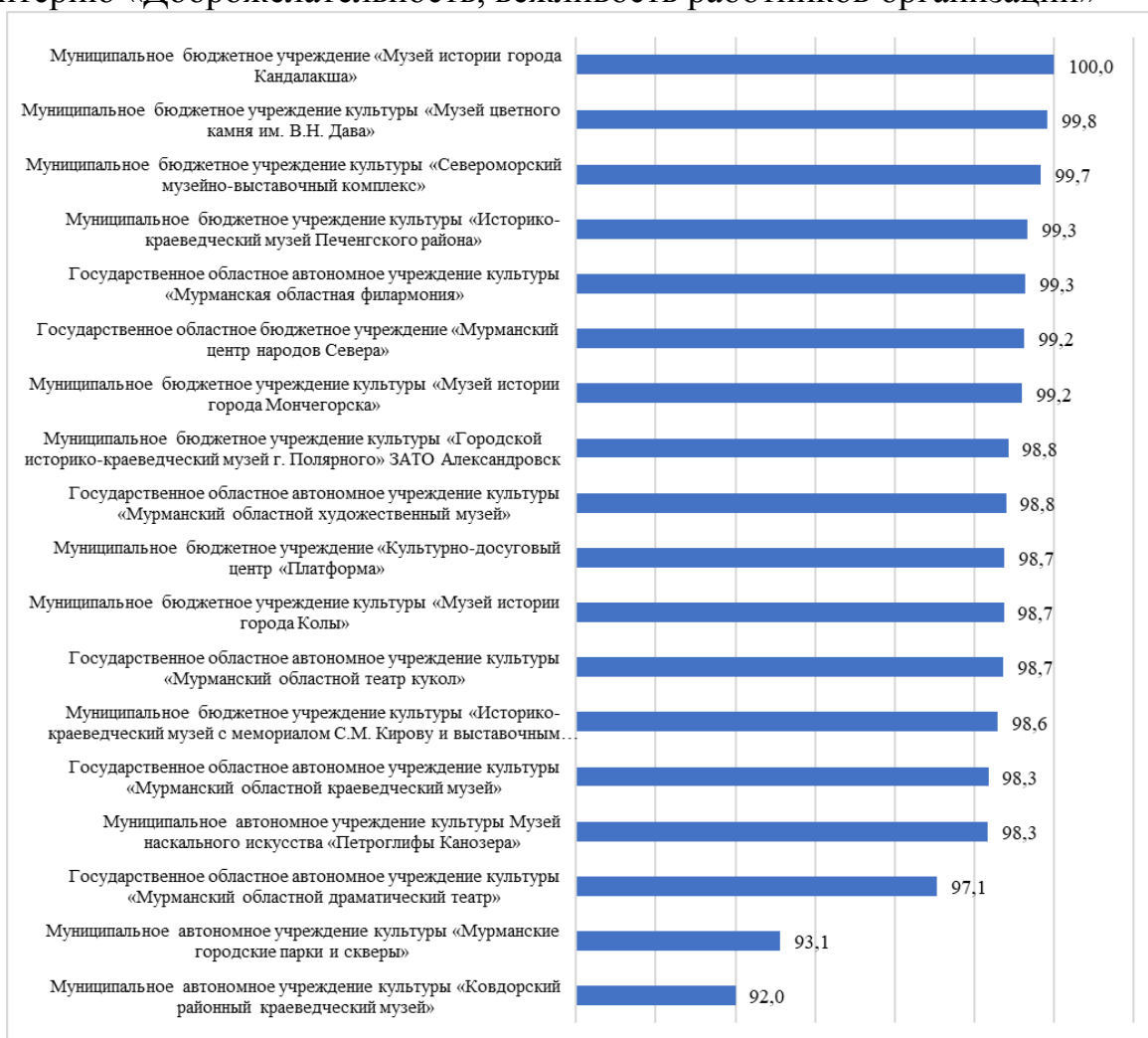


Таблица 3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Место	Наименование организации	Баллы
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	99,8
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,7
4-5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	99,3
4-5	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	99,3
6-7	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	99,2
6-7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,2
8-9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	98,8
8-9	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	98,8
10-12	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	98,7
10-12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	98,7
10-12	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	98,7
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	98,6
14-15	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	98,3
14-15	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	98,3
16-17	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	97,1
16-17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	93,1
18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	92,0

Критерий 5: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» высокие оценки получили 17 из 18-ти обследованных организаций (от 92,6 балла до 99,9 балла). Исключение составила одна организация, получившая среднюю оценку по критерию – это Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей» (89,7 балла) (см. Рисунок 3.7 и Таблицу 3.8)

Рисунок 3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

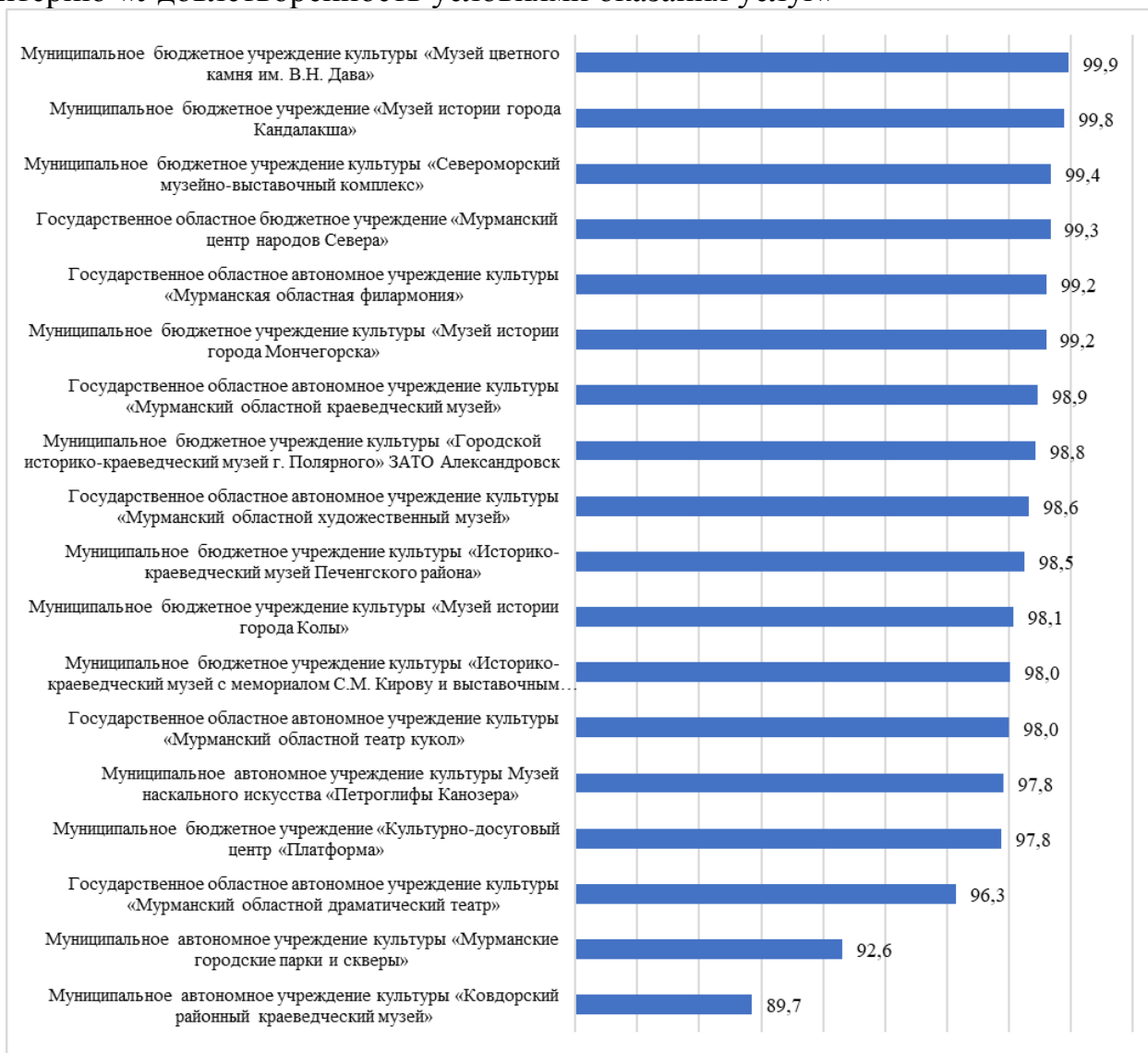


Таблица 3.8. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	99,9
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	99,8
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,4
4	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	99,3
5-6	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	99,2
5-6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,2
7	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	98,9
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	98,8
9	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	98,6
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	98,5
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	98,1
12-13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом	98,0

Место	Наименование организации	Баллы
	С.М. Кирову и выставочным залом»	
12-13	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	98,0
14-15	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	97,8
14-15	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	97,8
16	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	96,3
17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	92,6
18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	89,7

4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества

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

В целом тенденции оценок качества условий оказания услуг по отдельным направлениям оценки в различных сферах схожи (см. Таблицу 4.1). Средние значения 3-х из 5-ти критериев по сферам получили высокие оценки (более 90 баллов): «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (97 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (95 баллов), «Комфортность условий предоставления услуг» (94,9 балла). Критерий «Открытость и доступность информации об организации» по обследованным сферам получил среднюю оценку (85,6 баллов). Критерий «Доступность услуг для инвалидов» получил низкую оценку (65,2 баллов) (см. Рисунок 4.1).

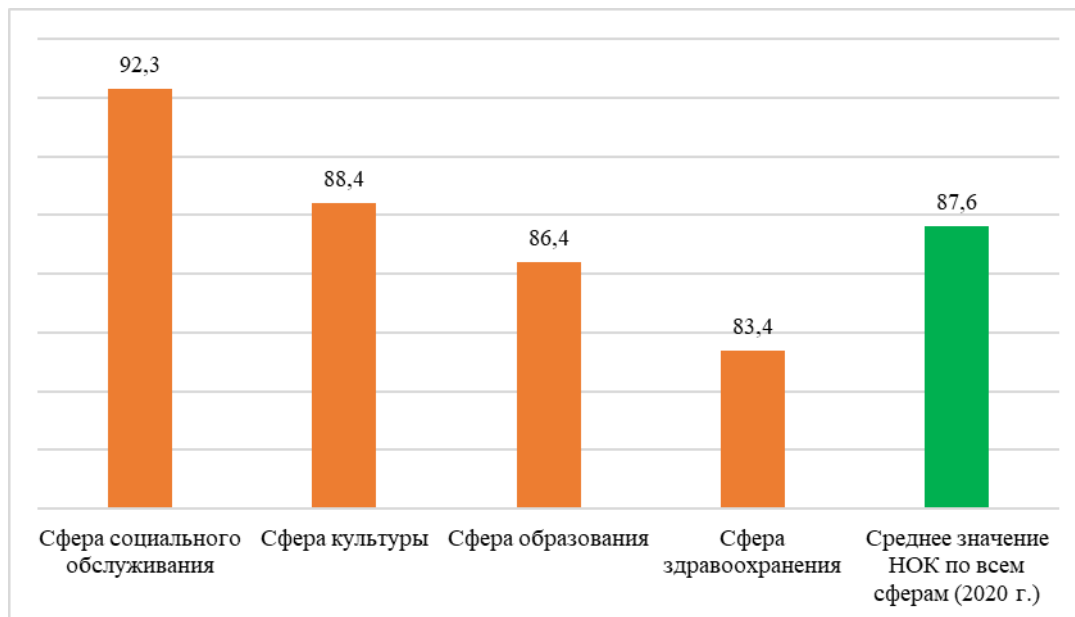
Рисунок 4.1. Значения 5-ти критериев НОК по обследованным сферам, баллы



Средние оценки НОК по сферам располагаются в следующем порядке: на первом месте – сфера социального обслуживания с самой высокой оценкой (более 90 баллов) в 92,3 балла. На втором месте – сфера культуры с результирующим показателем оценки качества в 88,4 балла. На третьем месте – сфера образования с

оценкой 86,4 балла. На последнем, 4-м месте, – сфера здравоохранения с итоговой оценкой в 83,4 балла (см. Рисунок 4.1а).

Рисунок 4.1а. Средние значения оценок НОК по 4-м обследованным сферам в 2020 г.



Высокие оценки (более 90 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям: «доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (от 92,8 до 97,7 баллов), «время ожидания предоставления услуги» (от 91,5 до 99,5 баллов), «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (от 93,2 до 99,5 балла), «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)» (от 95,9 до 99,4 баллов).

По показателям, составляющим критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», а именно: «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)», «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг», «доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – по всем сферам, за исключением сферы здравоохранения, были получены самые высокие оценки.

По показателю «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» по всем сферам, кроме здравоохранения, также были получены самые высокие оценки.

Высокие оценки по показателю «обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» были получены всеми сферами, кроме социального обслуживания. А по показателю «доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» максимальные оценки получили все, кроме сферы здравоохранения.

По показателю «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» высокие оценки получили все сферы, кроме здравоохранения. По остальным двум показателям, входящим в критерий «Доступность услуг для инвалидов» («оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими») все обследованные сферы получили неудовлетворительные оценки (менее 70 баллов).

Максимальные оценки по показателю «наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», входящему в критерий «Открытость и доступность информации об организации», были получены только в сфере образования (98 баллов), сфера социального обслуживания и культуры получили по нему средние оценки (80,5 и 81,7 баллов соответственно), а в сфера здравоохранения по этому показателю получила неудовлетворительную оценку (70,1 баллов).

По показателю «соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», напротив, сфера охраны здоровья получила более высокие оценки по сравнению с остальными: 82,8 балла против 75,3 баллов по сфере социального обслуживания, 70,5 баллов по образованию и 69,2 баллов по культуре.

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

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера охраны здоровья	Сфера образования	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации,	75,3	69,2	82,8	70,5	74,4

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера охраны здоровья	Сфера образования	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»					
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	80,5	81,7	70,1	98,0	82,6
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»	97,3	97,1	92,8	97,7	96,2
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		85,7	84,1	83,0	89,7	85,6
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	89,0	95,6	98,5	92,2	93,8
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	99,5	96,2	91,5	94,8	95,5
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	98,5	96,8	88,3	97,4	95,2
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		96,0	96,2	92,6	94,8	94,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	71,0	41,1	64,9	14,9	48,0
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	76,0	64,4	51,6	48,5	60,1
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	98,8	92,1	72,5	93,4	89,2
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		81,3	65,7	61,9	51,9	65,2
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	99,5	98,1	93,2	98,1	97,2
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	99,4	98,4	89,0	98,1	96,2
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	99,4	98,1	95,9	97,8	97,8
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		99,4	98,2	92,1	98,0	97,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы	99,2	97,8	85,9	97,0	95,0

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера охраны здоровья	Сфера образования	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
	была возможность выбора организации)					
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	98,5	97,5	85,0	98,2	94,8
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,1	97,9	89,6	97,9	96,1
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		99,0	97,8	87,6	97,7	95,5
Показатель оценки качества		92,3	88,4	83,4	86,4	87,6

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

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

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации,
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

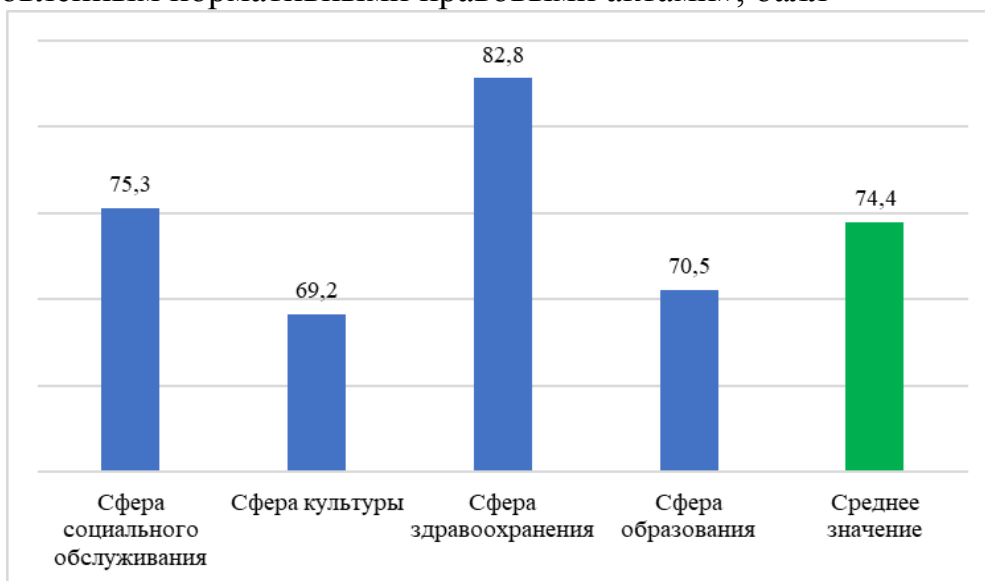
- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) ни одна из сфер не продемонстрировала лучший результат. Средние результаты по данному показателю зафиксированы по трем сферам: здравоохранению (82,8 балла), социальному обслуживанию (75,3 балла) и

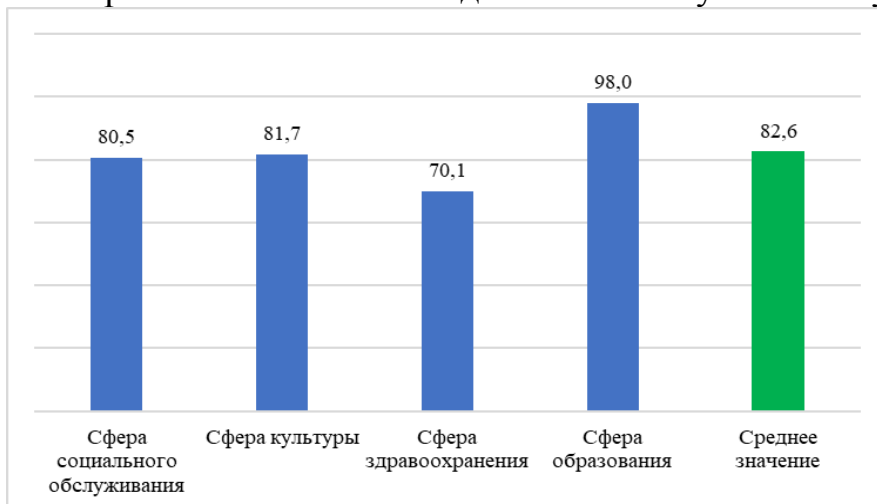
образованию (70,5 баллов), при этом последняя сфера имеет пограничное с худшими показателями значение. Культуре не хватило 0,8 балла, чтобы войти в число «среднячков»: с 69,2 балла она продемонстрировала худшее из всех значения из всех сфер по рассматриваемому показателю (см. Рисунок 4.1.1).

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



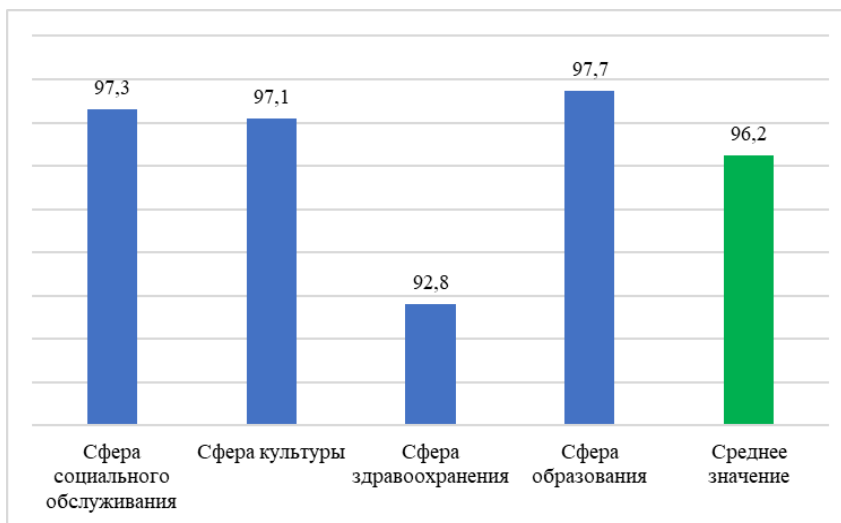
Максимальный балл по показателю 1.2. (наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование) получила сфера образования (98 баллов). Средние значения показателя отмечены по остальным трем сферам: 81,7 балла в сфере культуры, 80,5 балла в сфере социального обслуживания, и пограничное значение – по сфере здравоохранения (70,1 балла) (см. Рисунок 4.1.2).

Рисунок 4.1.2. Итоговые значения по показателю 1.2 «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», балл



Наивысший балл по показателю 1.3 (Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») отмечается по всем сферам, при этом 3 и 4-х сфер имеют практически равные значения (97,7 баллов – образование, 97,3 балла – сфера социального обслуживания, 97,1 баллов – культура), по сфере охраны здоровья зафиксирован результат в 92,8 баллов по рассматриваемому показателю (см. Рисунок 4.1.3).

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



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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

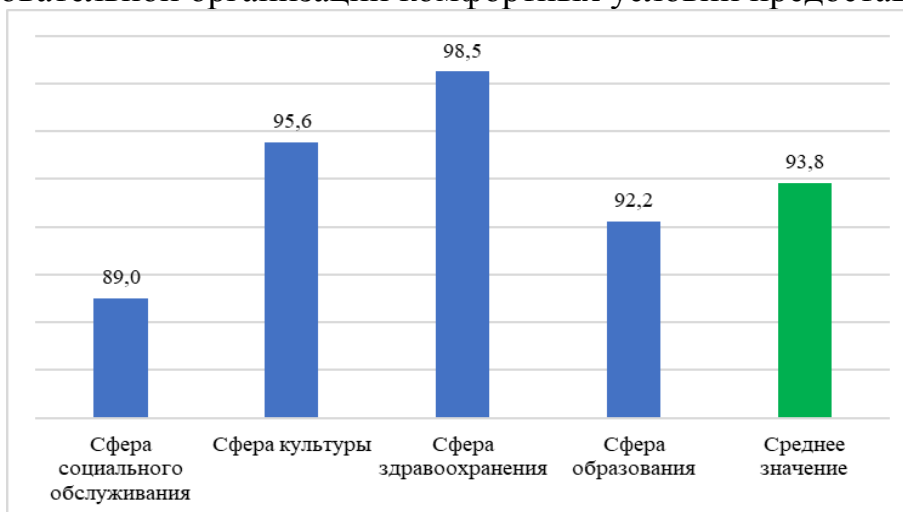
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

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

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

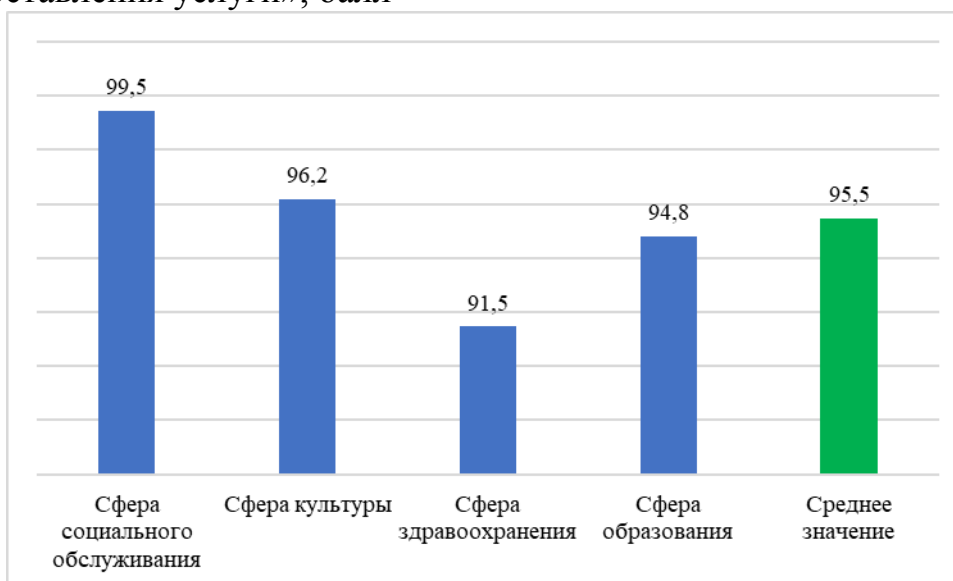
По показателю 2.1. (обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг) максимальный балл продемонстрировали 3 сферы из 4-х: здравоохранение (98,5 баллов), культура (95,6 баллов), образование (92,2 балла). По сфере социального обслуживания было получено 89 баллов (см. Рисунок 4.1.4).

Рисунок 4.1.4. Итоговые значения по показателю 2.1 «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг», балл



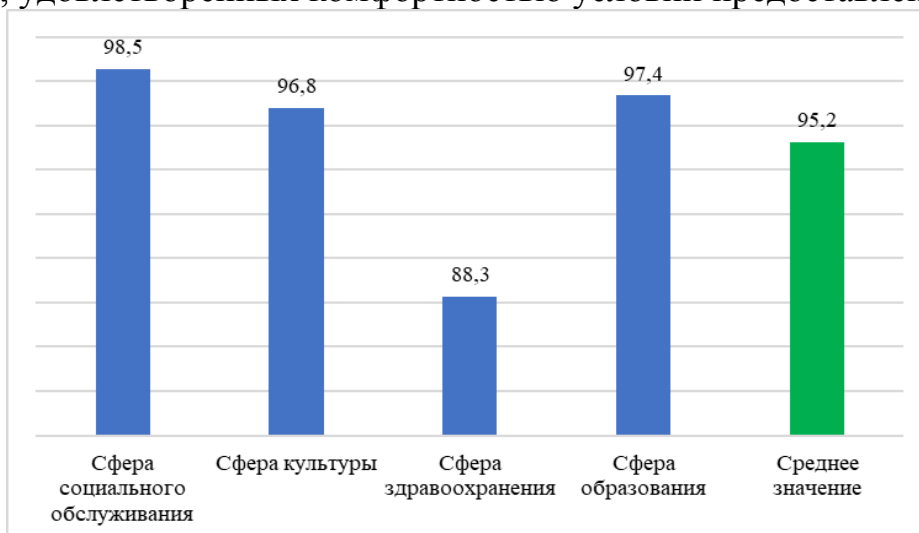
Все 4 сферы продемонстрировали высокие оценки по показателю 2.2 (время ожидания предоставления услуги). При этом самые высокие – у сферы социального обслуживания (99,5 баллов). Далее – сфера культуры (96,2 баллов) и образования (94,8 балла). У здравоохранения – 91,5 балла (см. Рисунок 4.1.5).

Рисунок 4.1.5. Итоговые значения по показателю 2.2 «Время ожидания предоставления услуги», балл



По показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) высокие баллы продемонстрировали 3 сферы из 4-х: сфера социального обслуживания (98,5 баллов), образования (97,4 баллов), культуры (96,8 баллов). По сфере охраны здоровья зафиксированы средние значения (88,3 балла) (см. Рисунок 4.1.6).

Рисунок 4.1.6. Итоговые значения по показателю 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», балл



Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» состоит из 3-х показателей:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

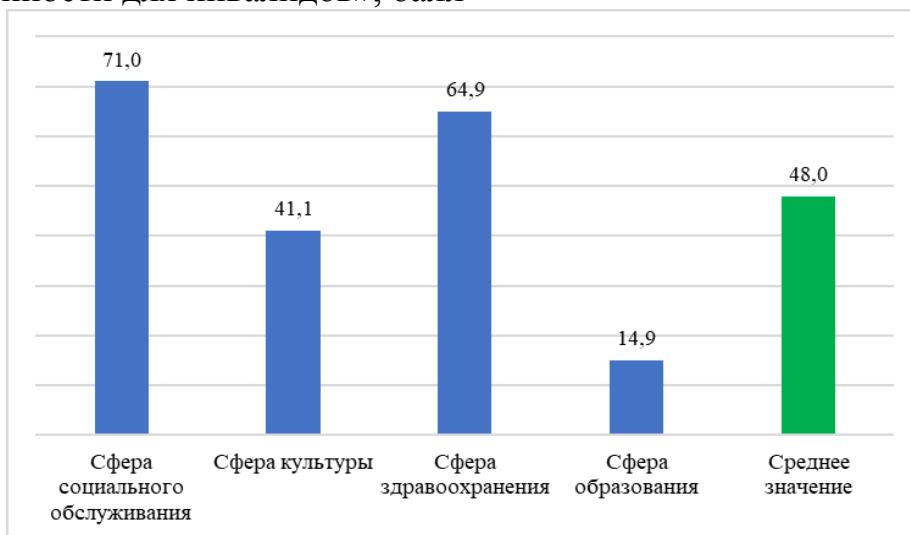
3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

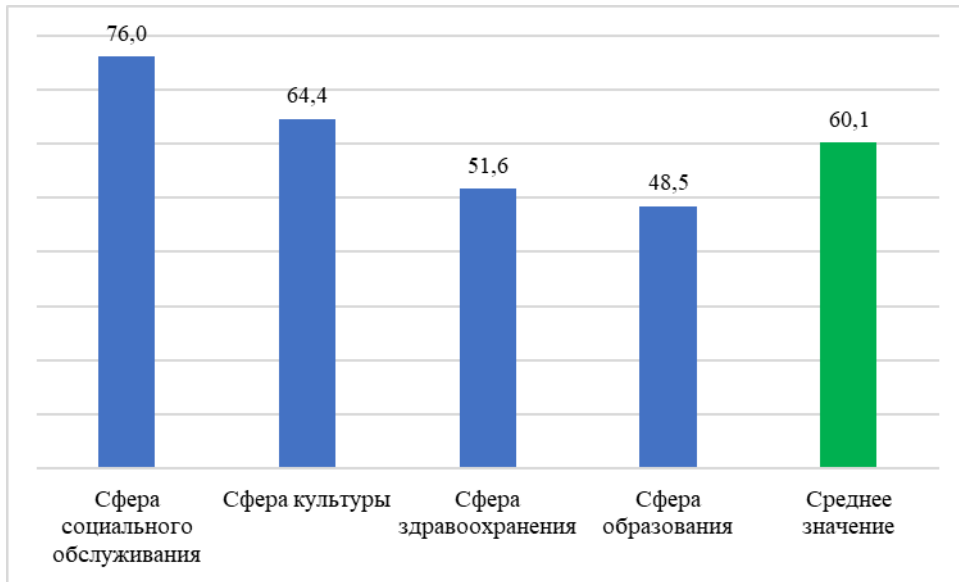
Только одна сфера продемонстрировала средние значения показателя 3.1 «оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» – это сфера социального обслуживания с оценкой в 71 балл. Оставшиеся 3 сферы показали неудовлетворительный результат: здравоохранение – 64,9 балла, сфера культуры – 41,1 балла, образование – 14,9 балла (см. Рисунок 4.1.7).

Рисунок 4.1.7. Итоговые значения по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл



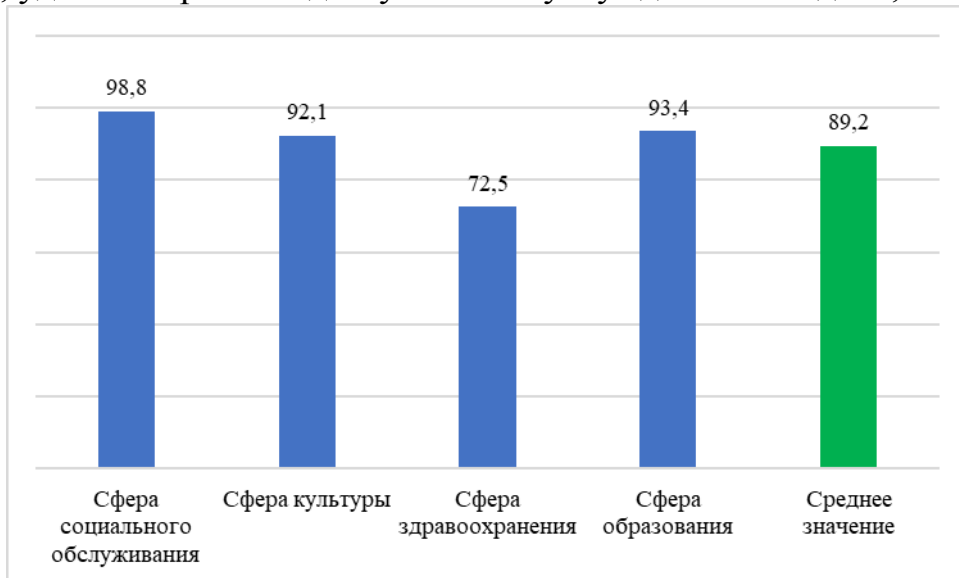
Показатель 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) на среднем уровне у сферы социального обслуживания (76 баллов). Остальные сферы показали неудовлетворительный результат по данному показателю: 64,4 балла – культура, 51,6 балла – охрана здоровья, 48,6 балла – образование (см. Рисунок 4.1.8).

Рисунок 4.1.8. Итоговые значения по показателю 3.2 «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл



По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) наиболее высокие баллы отмечаются у 3-х сфер: социального обслуживания (98,8 баллов), образования (93,4 балла), культуры (92,1 балла). Средние значения – у сферы здравоохранения (72,5 балла) (см. Рисунок 4.1.9).

Рисунок 4.1.9. Итоговые значения по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», балл



Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» состоит из 3-х показателей:

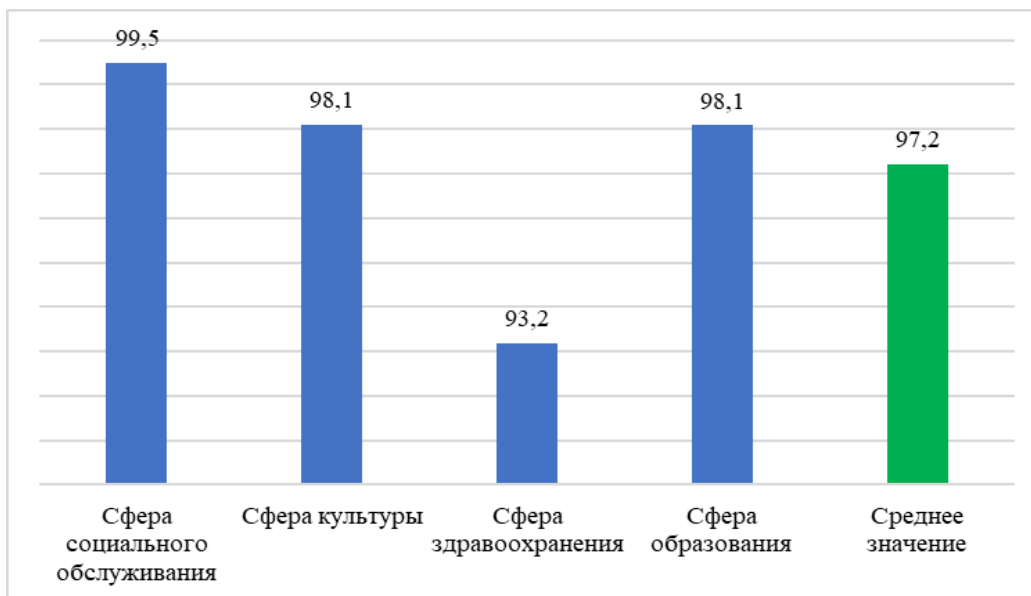
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

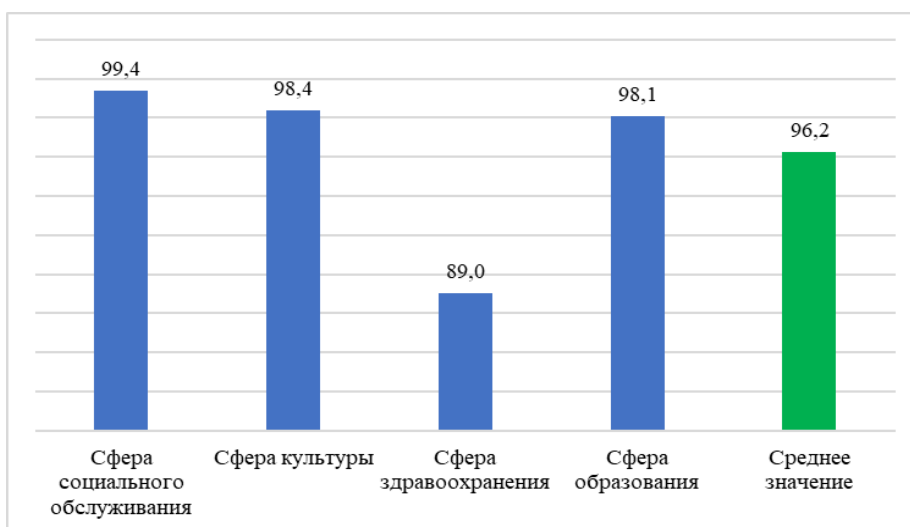
По показателю 4.1. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) наивысшие баллы получили все сферы, максимальные баллы при этом зафиксированы по 3-м сферам (социальное обслуживание – 99,5 балла, сфера культуры и образования – по 98,1 балла). По сфере охраны здоровья – 93,2 балла (см. Рисунок 4.1.10).

Рисунок 4.1.10. Итоговые значения по показателю 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги», балл



Высокие баллы по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) получены по 3-м сферам: социального обслуживания (99,4 балла), культуры (98,4 балла), образования (98,1 баллов). Сфера здравоохранения продемонстрировала среднее значение показателя – 89 баллов (см. Рисунок 4.1.11).

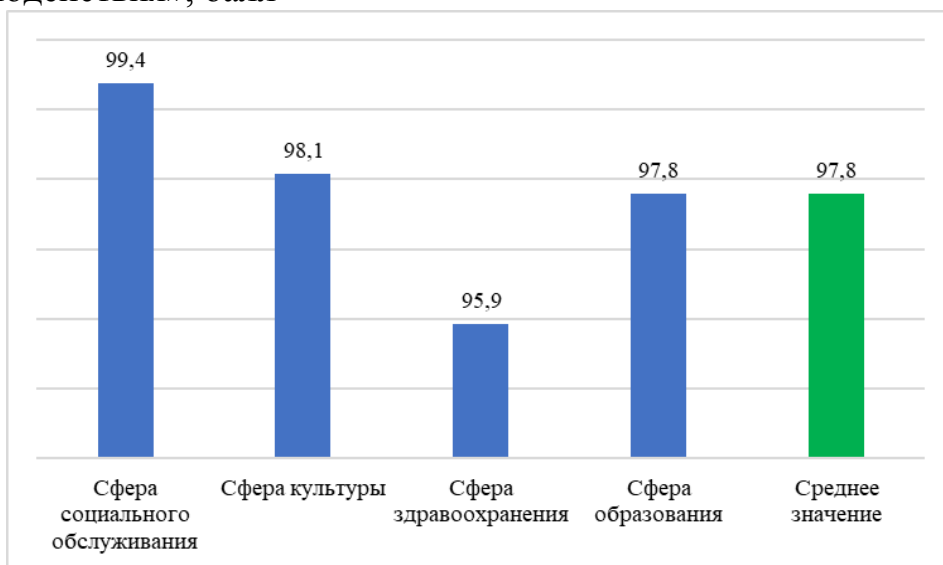
Рисунок 4.1.11. Итоговые значения по показателю 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги», балл



Самые высокие значения показателя 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации

(учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) получены во всех обследованных сферах: 99,4 балла – в сфере социального обслуживания, 98,1 баллов – в сфере культуры, 97,8 баллов – в образовании, 95,9 баллов – по охране здоровья (см. Рисунок 4.1.12).

Рисунок 4.1.12. Итоговые значения по показателю 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл



Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из 3-х показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателям 5.1, 5.2, 5.3 отмечается одинаковая тенденция: лучшие баллы были зафиксированы по сферам социального обслуживания, культуры, образованию. В сфере охраны здоровья были получены средние значения показателей, входящих в критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (см. Рисунки 4.1.13, 4.1.14, 4.1.15).

Рисунок 4.1.13. Итоговые значения по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым», балл

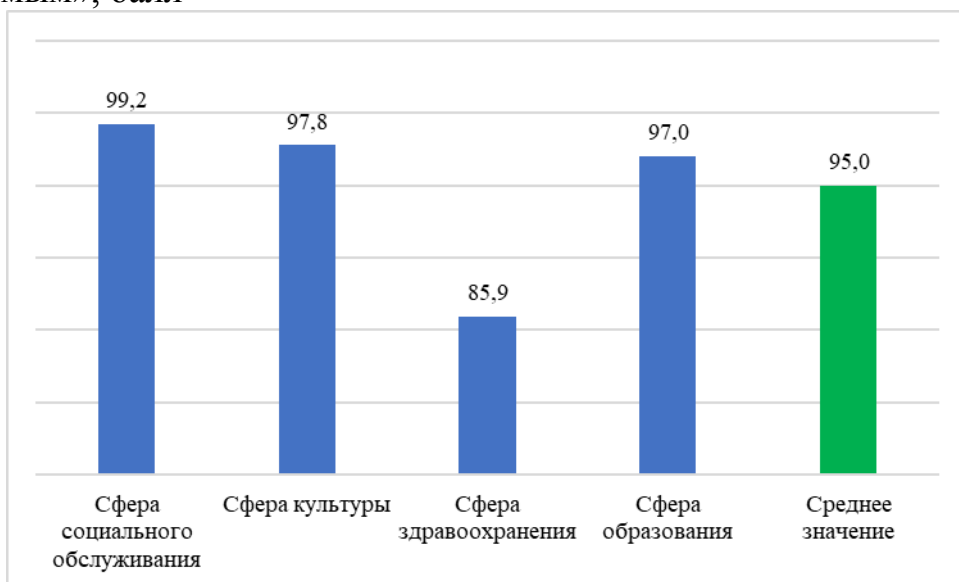


Рисунок 4.1.14. Итоговые значения по показателю 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг -графиком работы организации», балл

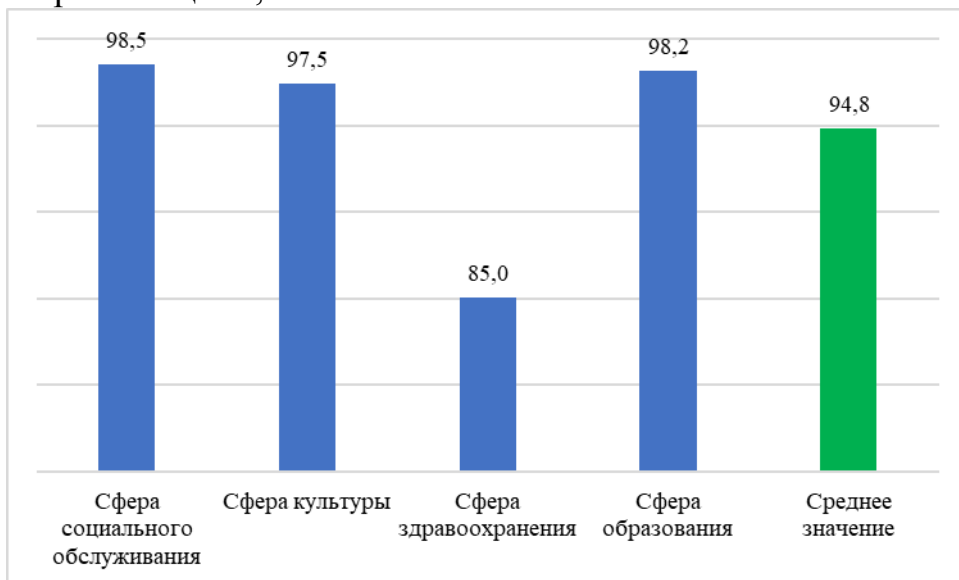
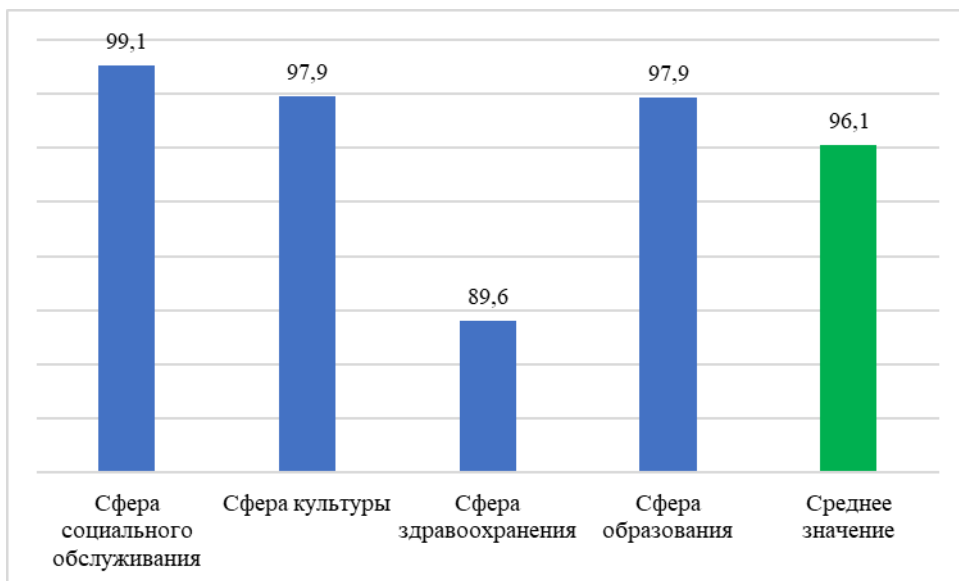


Рисунок 4.1.15. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации», балл



4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

По 5-ти из 10-ти территорий, на которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, получены высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») – это ЗАТО Александровск, г.Полярный (95,8 балла), Мончегорский район, г.Мончегорск (95,2 балла), г.Североморск (94,4 балла), Кандалакшский район (94,1 балла), Кировский район, г.Кировск (93 балла).

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили остальные 5 территорий – это г.Мурманск (87,7 балла), Печенгский район (п.Печенга, п.Никель) (85,9 балла), Ковдорский район (81,3 балла), Терский район, п.Умба (79,9 балла), Кольский район, г.Кола (76,6 балла) (см. Рисунок 4.2.1).

Неудовлетворительные оценки не получены ни одной из обследованных организаций.

Рисунок 4.2.1. Средние значения НОК организаций сферы культуры по муниципальным образованиям

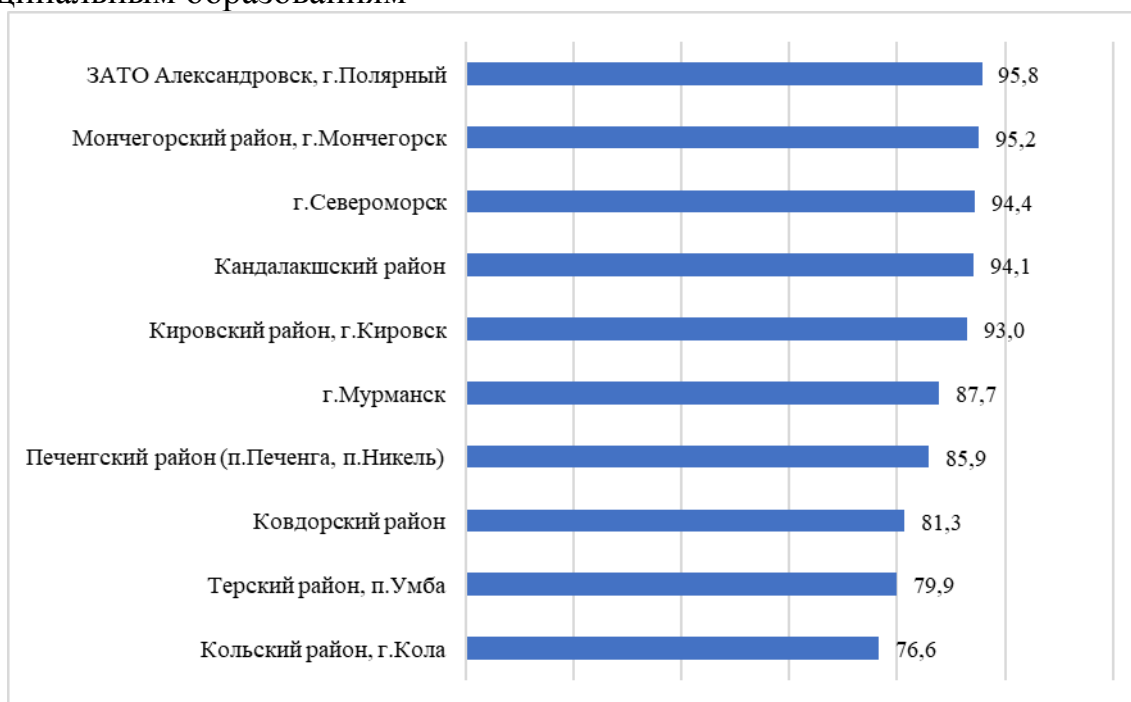


Таблица 4.2.1. Рейтинг муниципальных образований по итоговым средним баллам территорий

Место рейтинга	Муниципальное образование/населенный пункт	Баллы
1	ЗАТО Александровск, г.Полярный	95,8
2	Мончегорский район, г.Мончегорск	95,2
3	г.Североморск	94,4

Место рейтинга	Муниципальное образование/населенный пункт	Баллы
4	Кандалакшский район	94,1
5	Кировский район, г.Кировск	93,0
6	г.Мурманск	87,7
7	Печенгский район (п.Печенга, п.Никель)	85,9
8	Ковдорский район	81,3
9	Терский район, п.Умба	79,9
10	Кольский район, г.Кола	76,6

Таблица значений показателей оценки качества по муниципальному образованию по отраслям социальной сферы представлена в Приложении 7 к настоящему отчету.

Рассмотрим значения критериев, полученных по каждому муниципальному образованию в рамках проведенной независимой оценки качества в сфере культуры.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Распределение оценок по критерию «Открытость и доступность информации об организации» таково: высокие оценки критерия получили 5 территорий – это Мончегорский район, г.Мончегорск (98,2 балла), ЗАТО Александровск, г.Полярный (96,4 балла), Кандалакшский район (95,4 балла), Кировский район, г.Кировск (91,6 балла), Ковдорский район (91,2 балла)

Средние оценки рассматриваемого критерия получили 4 территории: г.Североморск (86,3 балла), г.Мурманск (84,4 балла), Терский район, п.Умба (84 балла), Печенгский район (71 балл).

Самые низкие оценки по критерию «Открытость и доступность информации об организации» получила организация Кольского района (г.Кола, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы») – 39,6 балла. Основными причинами такого показателя по этой территории является отсутствие у обследованной организации, расположенной в этом муниципальном образовании, сайта в сети «Интернет», а также информации на информационных стендах организации на момент проведения независимой оценки (на момент проведения оценки музей только начинал работу в новом здании).

Рисунок 4.2.2. Значения критерия «Открытость и доступность информации об организации» (в виде рейтинга) в разрезе муниципальных образований, баллы

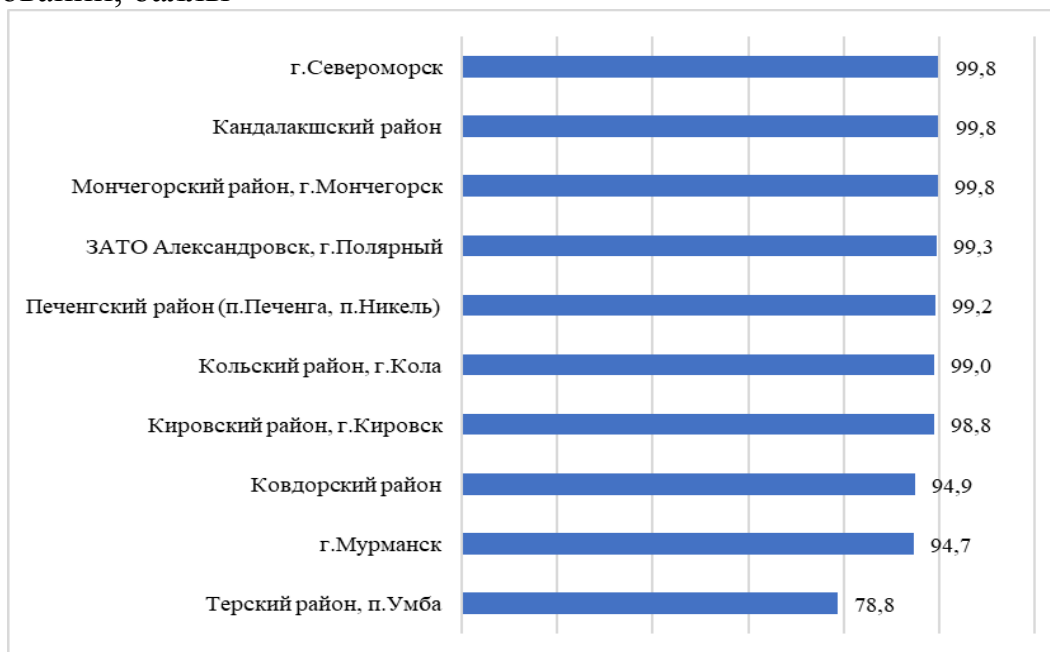


Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

9 из 10-ти территорий, на которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, получили самые высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») – три территории разделили первое место: г. Североморск, Кандалакшский район, Мончегорский район, г. Мончегорск (по 99,8 балла); далее – ЗАТО Александровск, г. Полярный (99,3 балла), Печенгский район (п. Печенга, п. Никель) (99,2 балла), Кольский район, г. Кола (99 баллов), Кировский район, г. Кировск (98,8 балла), Ковдорский район (94,9 балла), г. Мурманск (94,7 балла).

По одной территории получена средняя оценка – это Терский район, п. Умба (78,8 балла) (см. Рисунок 4.2.3).

Рисунок 4.2.3. Значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (в виде рейтинга) в разрезе муниципальных образований, баллы



Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Характер оценок по критерию «Доступность услуг для инвалидов» отличается от значений остальных критериев в сторону их снижения. Ни одна из территорий не получила высоких оценок по данному критерию.

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») зафиксированы по 5-ти муниципальным образованиям: г.Североморск (86,9 балла), ЗАТО Александровск, г.Полярный (85,4 балла), Мончегорский район, г.Мончегорск (78,8 балла), Кировский район, г.Кировск (78,1 балла), Кандалакшский район (75,7 балла).

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») получили остальные 5 территорий: по 2-м из них зафиксированы оценки в пределах 70-ти баллов – это г.Мурманск (64,2 балла) и Печенгский район (п.Печенга, п.Никель) (62 балла). Самые низкие оценки получены по 3-м территориям: Кольскому району, г.Кола (47,3 балла), Терскому району, п.Умба (40,6 балла), Ковдорскому району (38,7 балла) (см. Рисунок 4.2.3).

Такой характер оценок критерия по данным муниципальным образованиям связан с отсутствием в обследованных организациях и на прилегающей к ним территории помещений, оборудованных с учетом доступности для инвалидов, а также в связи с отсутствием в организациях условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Рисунок 4.2.3. Значения критерия (в виде рейтинга) «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе муниципальных образований, баллы



Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

Абсолютное большинство организаций получили высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») по рассматриваемому критерию, при этом максимальное из возможного значение получил Кандалакшский район (100 баллов). По остальным территориям значения оценок по рассматриваемому критерию расположены в пределах от 92 баллов до 99,7 балла (см. Рисунок 4.2.5).

Рисунок 4.2.5. Значения критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» в разрезе муниципальных образований, баллы



Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Большинство территорий, в рамках которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, получили высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие»), значения оценок рассматриваемого показателя колеблется в пределах от 97,6 балла до 99,8 балла.

Исключение составляет одно муниципальное образование – Ковдорский район, по которому значение рассматриваемого критерия равно 89,7 балла (средняя оценка, «удовлетворительно») (см. Рисунок 4.2.6).

Рисунок 4.2.6. Значения критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе муниципальных образований, баллы



Детальные значения критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям (населенным пунктам) представлены в Таблице 4.2.2.

Таблица 4.2. Значения критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

№	Показатели оценки качества	г.Мурманск	Терский район, п.Умба	Кировский район, г.Кировск	г.Североморск	ЗАТО Александровск, г.Полярный	Кандалакшский район	Ковдорский район	Кольский район, г.Кола	Мончегорский район, г.Мончегорск	Печенгский район (п.Печенга, п.Никель)	Среднее значение по критериям/показателям
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»											
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	71,4	50,0	75,0	55,0	90,0	85,0	85,0	5,0	95,0	55,0	66,6
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	81,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0	50,0	83,1
1.3.	Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации	96,3	97,4	97,7	99,5	98,5	99,8	89,2	95,2	99,4	98,8	97,2

№	Показатели оценки качества	г.Мурманск	Терский район, п.Умба	Кировский район, г.Кировск	г.Североморск	ЗАТО Александровск, г.Полярный	Кандалакшский район	Ковдорский район	Кольский район, г.Кола	Мончегорский район, г.Мончегорск	Печенгский район (п.Печенга, п.Никель)	Среднее значение по критериям/показателям
	социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»											
Итого по критерию «Открытость и доступность информации об организации»		84,4	84,0	91,6	86,3	96,4	95,4	91,2	39,6	98,2	71,0	83,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»											
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	94,3	60,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	95,4
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	94,7	78,8	98,8	99,8	99,3	99,8	94,9	99,0	99,8	99,2	96,4
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	95,1	97,5	97,7	99,7	98,7	99,7	89,7	98,0	99,6	98,3	97,4
Итого по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»		94,7	78,8	98,8	99,8	99,3	99,8	94,9	99,0	99,8	99,2	96,4
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»											
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	51,4	20,0	40,0	60,0	60,0	20,0	0,0	60,0	30,0	30,0	37,1

№	Показатели оценки качества	г.Мурманск	Терский район, п.Умба	Кировский район, г.Кировск	г.Североморск	ЗАТО Александровск, г.Полярный	Кандалакшский район	Ковдорский район	Кольский район, г.Кола	Мончегорский район, г.Мончегорск	Печенгский район (п.Печенга, п.Никель)	Среднее значение по критериям/показателям
3.2.	Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	54,3	20,0	100,0	100,0	100,0	100,0	40,0	0,0	100,0	60,0	67,4
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	90,1	88,7	86,9	96,4	91,4	99,0	75,7	97,6	99,5	96,5	92,2
Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов»		64,2	40,6	78,1	86,9	85,4	75,7	38,7	47,3	78,8	62,0	65,8
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»											
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	97,5	98,6	98,3	99,5	99,0	100,0	91,0	99,0	99,5	99,1	98,2
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в	98,0	98,4	98,8	99,7	98,8	100,0	93,7	98,8	99,6	99,0	98,5

№	Показатели оценки качества	г.Мурманск	Терский район, п.Умба	Кировский район, г.Кировск	г.Североморск	ЗАТО Александровск, г.Полярный	Кандалакшский район	Ковдорский район	Кольский район, г.Кола	Мончегорский район, г.Мончегорск	Печенгский район (п.Печенга, п.Никель)	Среднее значение по критериям/показателям
	организацию (учреждение)											
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	97,9	97,5	98,5	99,8	98,7	100,0	90,6	98,0	99,4	98,9	97,9
Итого по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		97,8	98,3	98,6	99,7	98,8	100,0	92,0	98,7	99,5	99,0	98,2
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»											
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)	97,5	97,3	98,3	99,1	98,7	99,8	90,6	98,8	99,6	97,9	97,8
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)	97,7	97,7	96,9	99,1	98,8	99,5	86,5	97,4	99,3	97,8	97,1

№	Показатели оценки качества	г.Мурманск	Терский район, п.Умба	Кировский район, г.Кировск	г.Североморск	ЗАТО Александровск, г.Полярный	Кандалакшский район	Ковдорский район	Кольский район, г.Кола	Мончегорский район, г.Мончегорск	Печенгский район (п.Печенга, п.Никель)	Среднее значение по критериям/показателям
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	97,6	98,2	98,3	99,7	99,0	99,8	90,4	98,0	99,6	98,4	97,9
Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		97,6	97,8	98,0	99,4	98,8	99,8	89,7	98,1	99,6	98,1	97,7
Показатель оценки качества по организации социальной сферы по муниципальному образованию/населенному пункту		87,7	79,9	93,0	94,4	95,8	94,1	81,3	76,6	95,2	85,9	88,4

4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере

Среднее значение по всем критериям оценки качества условий оказания услуг организациями культуры **составляет 88,4 балла (средняя оценка).**

Среди критериев высокие оценки получили «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (98,2 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (97,8 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (96,2 балла).

Средние оценки получены по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (84,1 балла).

Низкие оценки получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (65,7 балла).

Рассмотрим более подробно рейтинги учреждений в разрезе отдельных критериев оценки.

Критерий 1: «Открытость и доступность информации об организации»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 11 организаций получили высокие оценки (от 90,6 до 99,6 балла): Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска» (99,6 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава» (96,9 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск (96,4 балла), Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша» (95,4 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей» (94,9 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей» (94,7 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония» (92,1 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол» (91,8 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом» (91,6 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей» (91,2 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района» (90,6 балла).

Средние оценки получили 4 организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс» (86,3 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр» (86,1 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы» (85,3 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера» (84 балла).

Низкие оценки получили 3 организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа» (51,5 балла), Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» (45,7 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы» (39,6 балла) (см. Рисунок 4.3.1 и Таблицу 4.3.1).

Рисунок 4.3.1. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»



Таблица 4.3.1. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Место	Наименование организации	Баллы
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,6
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	96,9
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	96,4
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	95,4
5	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	94,9
6	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	94,7

Место	Наименование организации	Баллы
7	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	92,1
8	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	91,8
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	91,6
10	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	91,2
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	90,6
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	86,3
13	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	86,1
14	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	85,3
15	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	84,0
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	51,5
17	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	45,7
18	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	39,6

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

1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальные значения (более 90 баллов) по показателю 1.1 (соответствие информации о деятельности организации) получили три организации: наивысшее значение (100 баллов) зафиксировано по Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Музей истории

города Мончегорска», по 90 баллов – у Муниципального бюджетного учреждения культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск и Муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава».

Средние оценки показателя 1.1 (70-89 баллов) получили большинство (10 из 16-ти) обследованных организаций – это Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол», Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония», Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей», Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей», Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша», Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей» (по 85 баллов у каждой); Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом» (75 баллов); Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района», Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы» (по 70 баллов у каждой).

Неудовлетворительные оценки по показателю 1.1 получили 5 организаций культуры (менее 70 баллов): Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс» (55 баллов), Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера» (50 баллов), Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа» (40 баллов). Критически низкие значения показателя 1.1 наблюдаются по 2-м обследованным организациям – это Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» (20 баллов) и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы» (5 баллов). Такой характер значений рассматриваемого показателя связан с отсутствием у данных организаций официального сайта в сети Интернет, с отсутствием на момент проведения обследования (наблюдения условий организации) фактического помещения (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»), а также со спецификой деятельности самой организации (Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» занимается организацией и проведением выездных культурно-массовых мероприятий в регионе).

По показателю 1.2 (наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) самые высокие оценки (более 90

баллов, «лучшие») получили большинство (15 из 18-ти) организаций. При этом максимальные из возможных значений показателя (100 баллов) получены по 12-ти организациям – это Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей», Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей», Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск, Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша», Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района», Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы». По 90 баллов получили: Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол», Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр», Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония».

Средние оценки по показателю 1.2 не получила ни одна из обследованных организаций.

Неудовлетворительные (критически низкие) оценки по показателю 1.2 (менее 70 баллов, «худшие») наблюдаются по 3-м организациям: Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы», Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа» – по каждой из них рассматриваемый показатель имеет нулевое значение (0 баллов), поскольку у данных организаций отсутствует официальный сайт в сети Интернет.

По показателю 1.3 высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») зафиксированы по большинству (16 из 18-ти) организаций, их оценки по рассматриваемому показателю принимают значения от 95,2 балла до 99,8 балла. Исключение составляют 2 организации, получившие средние оценки по показателю 1.3 – это Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей» (89,2 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы» (85,8 балла).

Неудовлетворительные оценки по показателю 1.3 не получила ни одна организация.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации» см. на Рисунке 4.3.2 и в Таблице 4.3.2.

Рисунок 4.3.2.Итоговые баллы по показателю 1.1, 1.2, 1.3 по обследованным организациям

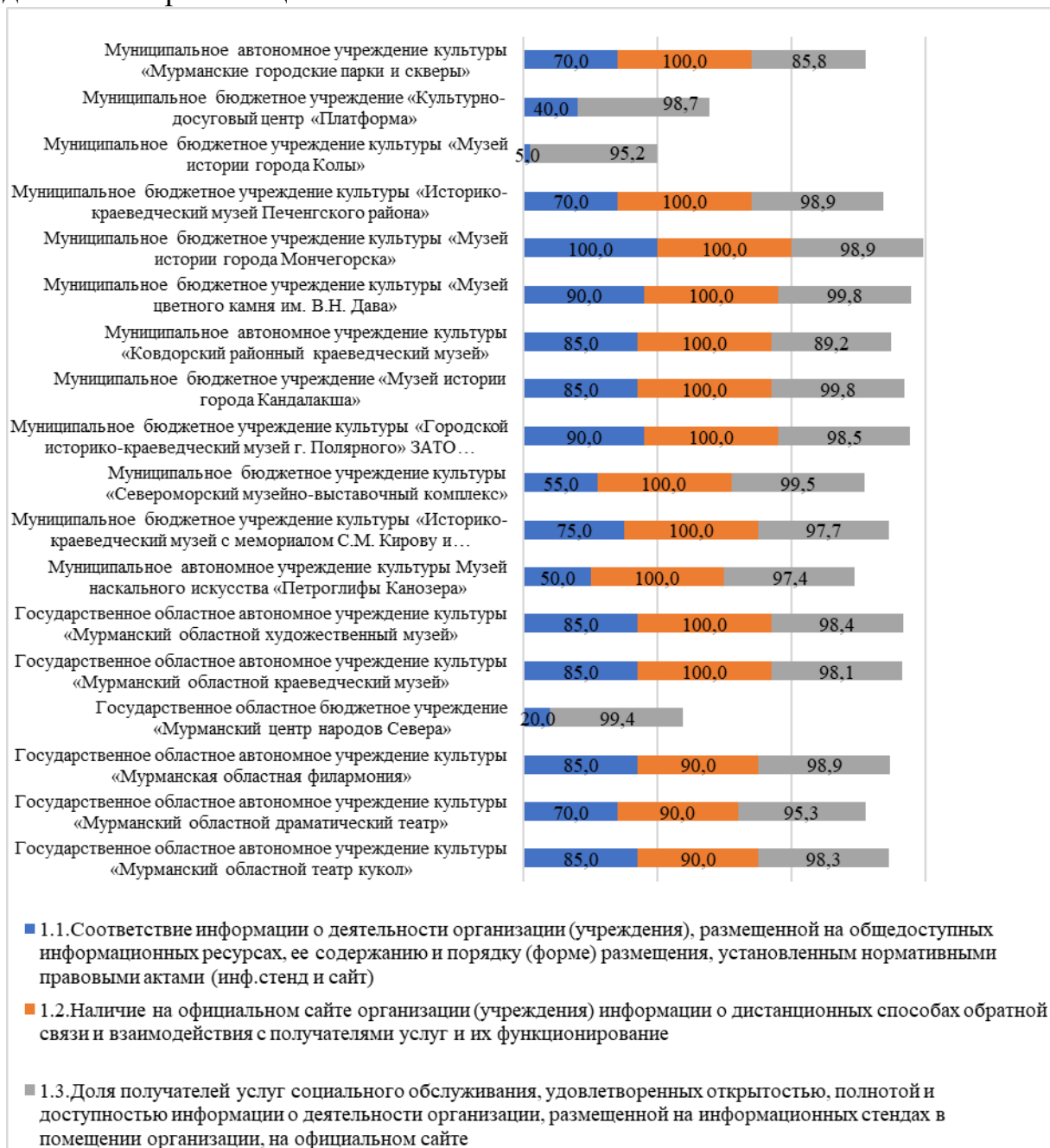


Таблица 4.3.2. Итоговые баллы по показателям 1.1, 1.2, 1.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (инф.стенды и сайт)			Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование			Доля получателей услуг социального обслуживания, 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»		
Наименование организации	Баллы	Место рейтинга	Наименование организации	Баллы	Место рейтинга	Наименование организации	Баллы	Место рейтинга
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	100,0	1	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	100,0	1-12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	99,8	1-2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	90,0	2-3	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	100,0	1-12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Кандалакша»	99,8	1-2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	90,0	2-3	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	100,0	1-12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,5	3
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	85,0	4-9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	100,0	1-12	Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманский центр народов Севера»	99,4	4
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	85,0	4-9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	100,0	1-12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	98,9	5-7
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	85,0	4-9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	100,0	1-12	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	98,9	5-7
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	85,0	4-9	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	100,0	1-12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	98,9	5-7
Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	85,0	4-9	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	100,0	1-12	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	98,7	8
Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	85,0	4-9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	100,0	1-12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	98,5	9
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	75,0	10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	100,0	1-12	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	98,4	10
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	70,0	11-13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	100,0	1-12	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	98,3	11
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей	70,0	11-13	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и	100,0	1-12	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский	98,1	12

Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (инф.стенды и сайт)			Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование			Доля получателей услуг социального обслуживания, 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»		
Печенгского района»			скверы»			областной краеведческий музей»		
Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	70,0	11-13	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	90,0	13-15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	97,7	13
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	55,0	14	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	90,0	13-15	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	97,4	14
Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	50,0	15	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	90,0	13-15	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	95,3	15
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	40,0	16	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	0,0	16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	95,2	16
Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	20,0	17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	0,0	17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	89,2	17
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	5,0	18	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	0,0	18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	85,8	18

Критерий 2: «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» большинство (16 из 18-ти) организаций получили самые высокие оценки: от 92,9 балла до 100 баллов. Исключение составили 2-е организации, по которым зафиксированы средние оценки – это Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» (79,6 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера» (78,8 балла). Неудовлетворительные оценки не получила ни одна из обследованных организаций (см. Рисунок 4.3.3 и Таблицу 4.3.3).

Рисунок 4.3.3. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

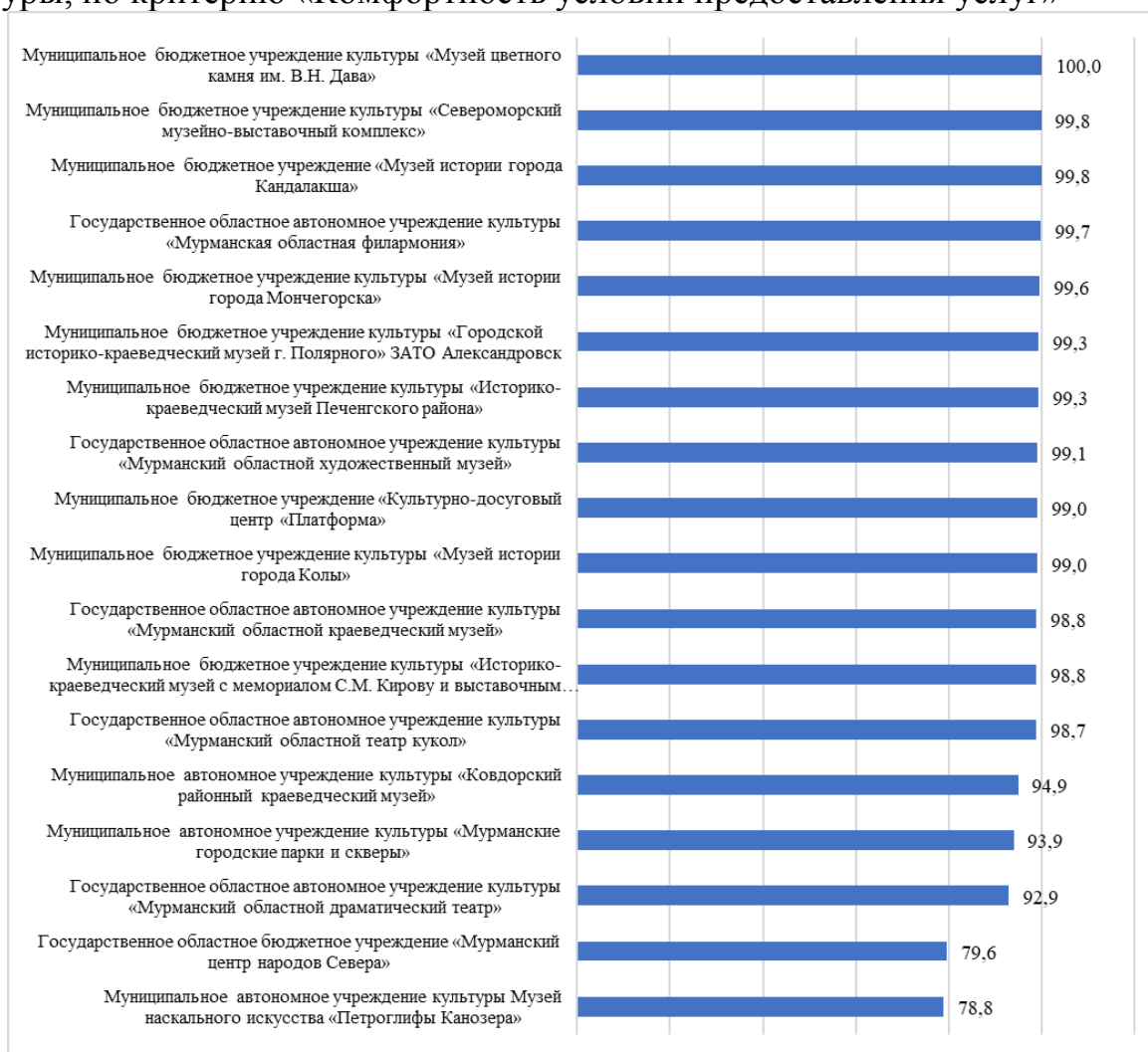


Таблица 4.3.3. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,8
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	99,8
4	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	99,7
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,6
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	99,3
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	99,3
8	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	99,1
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	99,0
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	99,0
11	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	98,8
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	98,8
13	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	98,7
14	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	94,9
15	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	93,9
16	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	92,9
17	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	79,6
18	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	78,8

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» содержит в себе 3 показателя:

2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

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

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

По показателю 2.1 (обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг) высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили большинство (16 из 18-ти) организаций: значения оценок по рассматриваемому показателю по этим организациям максимальны – 100 баллов.

Средние оценки (70-89 баллов) по показателю 2.1 не получила ни одна организация.

Неудовлетворительные оценки по показателю 2.1 (менее 70 баллов, «худшие») получили 2 организации – это Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» и Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера», по 60 баллов каждая. Характер таких оценок по данным организациям связан со спецификой их деятельности – это организация и проведение выездных культурно-массовых мероприятий в регионе (Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера») и рекреационно-туристические услуги в отдаленный район Мурманской области (Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»).

По показателю 2.2⁴ высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили 16 организаций из 18-ти: максимально возможное значение (100 баллов) зафиксировано только по одной организации – это Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»; по 15-ти организациям значения оценок варьируются в пределах от 92,7 балла до 99,8 балла.

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») по рассматриваемому показателю получены по 2-м организациям: Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» (79,6 балла) и Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера» (78,8 балла).

Неудовлетворительные оценки (менее 70 баллов) по показателю 2.2. не получила ни одна из обследованных организаций.

По показателю 2.3 высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили большинство организаций (15 из 18-ти), максимальное значение зафиксировано по одной организации – Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава» (100 баллов). По остальным 14-ти организациям значения оценок по рассматриваемому показателю высокие, они варьируются в пределах от 97,4 балла до 99,7 балла.

⁴ Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») по показателю 2.3 зафиксированы по 3-м организациям – это Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей» (89,7 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы» (87,8 балла) и Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр» (85,8 балла).

Неудовлетворительные оценки (менее 70 баллов) по показателю 2.3 не получила ни одна из обследованных организаций.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» см. на Рисунке 4.3.4 и в Таблице 4.3.4.

Рисунок 4.3.4. Итоговые баллы по показателю 2.1, 2.2, 2.3 по обследованным организациям

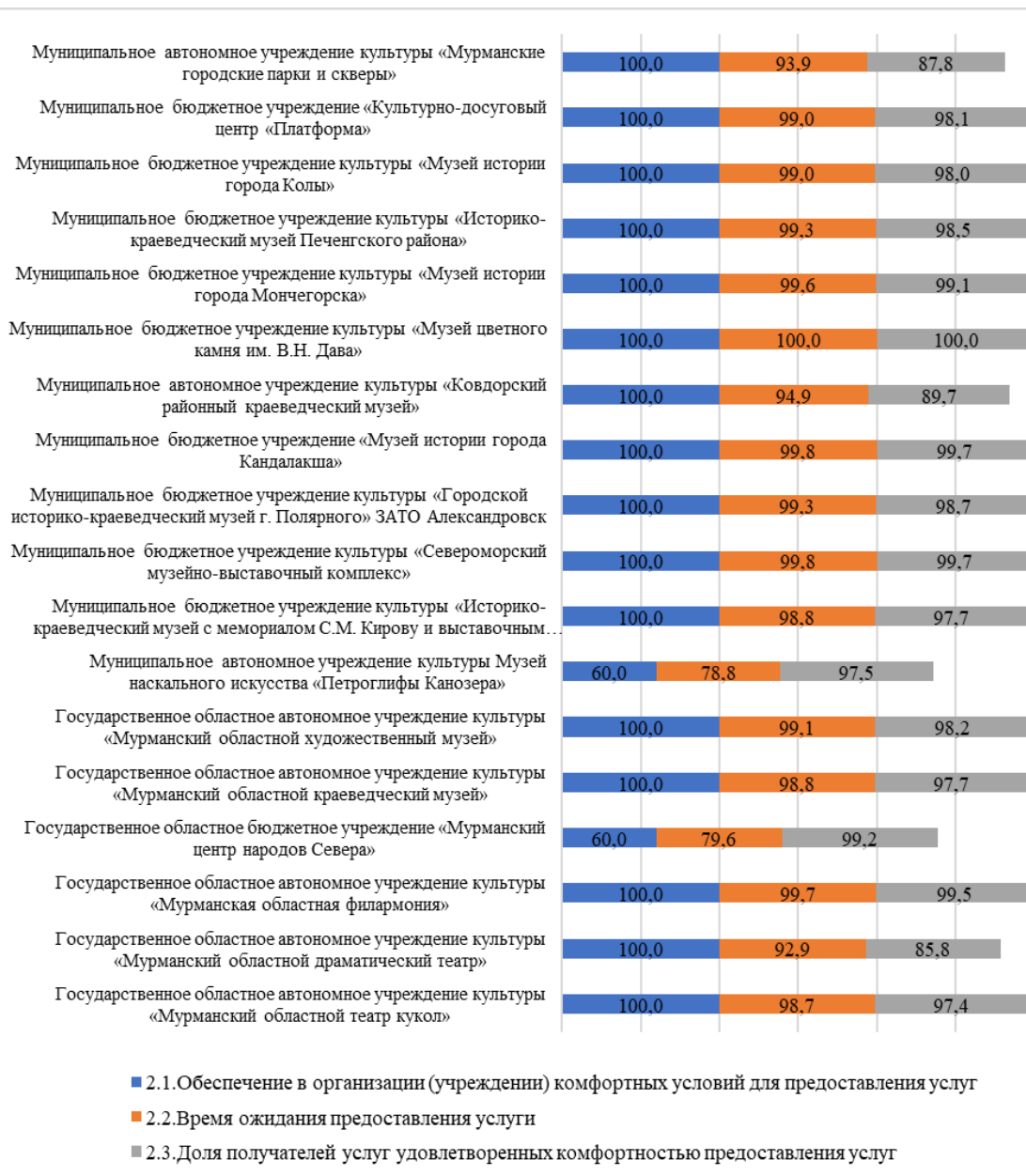


Таблица 4.3.4.Итоговые баллы по показателям 2.1, 2.2, 2.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

2.1.Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг			2.2.Время ожидания предоставления услуги			2.3.Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг		
Наименование организации	Баллы	Место рейтинга	Наименование организации	Баллы	Место рейтинга	Наименование организации	Баллы	Место рейтинга
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	100,0	1-16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	100,0	1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	100,0	1
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	100,0	1-16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,8	2-3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,7	2-3
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	100,0	1-16	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	99,8	2-3	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	99,7	2-3
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	100,0	1-16	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	99,7	4	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	99,5	4
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	100,0	1-16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,6	5	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	99,2	5
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	100,0	1-16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	99,3	6-7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,1	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	100,0	1-16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	99,3	6-7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	98,7	7
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	100,0	1-16	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	99,1	8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	98,5	8
Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	100,0	1-16	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	99,0	9-10	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	98,2	9
Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	100,0	1-16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Коль»	99,0	9-10	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	98,1	10
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	100,0	1-16	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	98,8	11-12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Коль»	98,0	11
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	100,0	1-16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	98,8	11-12	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	97,7	12-13
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	100,0	1-16	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	98,7	13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным	97,7	12-13

2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг			2.2. Время ожидания предоставления услуги			2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг		
						залом»		
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Коль»	100,0	1-16	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	94,9	14-15	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	97,5	14
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	100,0	1-16	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	93,9	14-15	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	97,4	15
Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	100,0	1-16	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	92,9	16	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	89,7	16
Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	60,0	17	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	79,6	17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	87,8	17
Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	60,0	18	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	78,8	18	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	85,8	18

Критерий 3: «Доступность услуг для инвалидов»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокую оценку получила только одна организация – Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей» (90,6 балла).

Средние оценки получили 7 организаций: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс» (86,9 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск (85,4 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей» (85,1 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава» (82 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом» (78,1 балла), Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска» (по 75,7 балла).

Неудовлетворительные оценки зафиксированы по 10-ти организациям: Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония» (69,5 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района» (66,6 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол» (62,9 балла), Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа» (57,3 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы» (53 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр» (52,5 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы» (47,3 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера» (40,6 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей» (38,7 балла), Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» (35,6 балла) (см. Рисунок 3.5 и Таблицу 3.6).

Рисунок 4.3.5. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»



Таблица 4.3.5. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Место	Наименование организации	Баллы
1	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	90,6
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	86,9
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	85,4
4	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	85,1
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	82,0
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	78,1
7-8	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	75,7
7-8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	75,7
9	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	69,5
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	66,6

Место	Наименование организации	Баллы
11	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	62,9
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	57,3
13	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	53,0
14	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	52,5
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Коль»	47,3
16	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	40,6
17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	38,7
18	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	35,6

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» включал в себя следующие показатели:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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

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

Значение оценок по показателю 3.1. (оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) среди обследованных организаций культуры

является самым низким как по критерию «Доступность услуг для инвалидов», так и по всем критериям, входящим в НОК.

Так, высокие оценки по показателю 3.1 не получила ни одна из организаций.

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») по показателю 3.1 зафиксированы по 2-м организациям – это Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей» и Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония» (по 80 баллов у каждой).

Большинство организаций (16 из 18-ти) получили низкие оценки по показателю 3.1 (менее 70 баллов, «неудовлетворительно»): по 5-ти из них зафиксированы оценки в 60 баллов (Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол», Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»); 5 организаций получили по 40 баллов (Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава», Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа», Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»); 4 организации получили критически низкие оценки в 20 баллов (Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера», Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»). По одной организации зафиксировано нулевое значение рассматриваемого показателя – это Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» (0 баллов). Как было отмечено выше, это значение связано, главным образом, со спецификой деятельности организации.

По показателю 3.2 (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими)максимально высокие оценки (боле 90 баллов, «лучшие») зафиксированы по 8-ми организациям, получившим по 100 баллов – это Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей», Государственное областное автономное

учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирова и выставочным залом», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск, Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска».

Среднюю оценку по показателю 3.2 (70-89 баллов, «удовлетворительно») получила одна организация – это Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района» (80 баллов).

Низкие оценки рассматриваемого показателя (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») получили 9 организаций: по 6-ти из них зафиксированы оценки в 40 баллов (Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол», Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр», Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония», Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей», Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа», Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»; 2-е организации получили по 20 баллов – это Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера» и Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера». Как уже было отмечено выше, полученное данными организациями критическое значение показателя 3.2 связано также со спецификой деятельности организации.

Нулевое значение рассматриваемого показателя зафиксировано по одной организации – Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы» (0 баллов).

По показателю 3.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили 12 организаций: по одной зафиксировано максимальная из возможных оценка – это Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава» (100 баллов). По остальным 11-ти организациям полученные оценки по рассматриваемому показателю варьируются в пределах от 90,3 балла до 99 баллов.

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») по показателю 3.3. получили 6 организаций – это Муниципальное автономное учреждение

культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера» (88,7 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей» (88,6 балла), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом» (86,9 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы» (83,3 балла), Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр» (81,8 балла), Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей» (75,7 балла).

Низкие оценки (менее 70 баллов) по показателю 3.3 не получила ни одна из обследованных организаций.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» см. на Рисунке 4.3.6 и в Таблице 4.3.6.

Рисунок 4.3.6.Итоговые баллы по показателю 3.1, 3.2, 3.3 по обследованным организациям

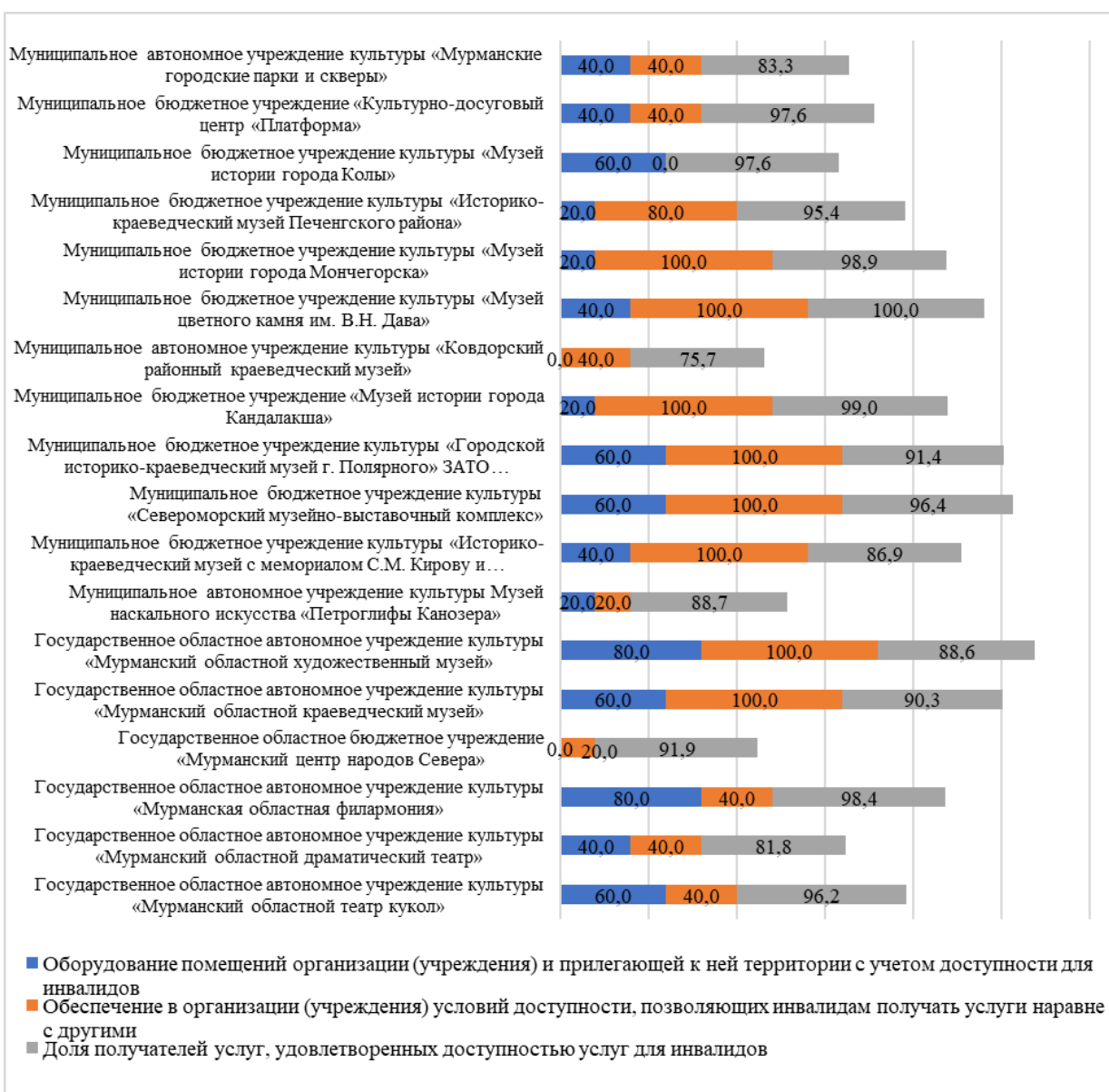


Таблица 4.3.6.Итоговые баллы по показателям 3.1, 3.2, 3.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

3.1.Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов			3.2.Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		
Наименование организации	Баллы	Место рейтинга	Наименование организации	Баллы	Место рейтинга	Наименование организации	Баллы	Место рейтинга
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	80,0	1-2	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	100,0	1-8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	100,0	1
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	80,0	1-2	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	100,0	1-8	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	99,0	2
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	60,0	3-7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	100,0	1-8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	98,9	3
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	60,0	3-7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	100,0	1-8	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	98,4	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	60,0	3-7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	100,0	1-8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	97,6	5-6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	60,0	3-7	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	100,0	1-8	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	97,6	5-6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	60,0	3-7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	100,0	1-8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	96,4	7
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	40,0	8-12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	100,0	1-8	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	96,2	8
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	40,0	8-12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	80,0	9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	95,4	9
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	40,0	8-12	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	40,0	10-15	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	91,9	10
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	40,0	8-12	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	40,0	10-15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	91,4	11
Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	40,0	8-12	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	40,0	10-15	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	90,3	12
Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	20,0	13-16	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	40,0	10-15	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	88,7	13

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов			3.2. Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		
Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	20,0	13-16	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	40,0	10-15	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	88,6	14
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	20,0	13-16	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	40,0	10-15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	86,9	15
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	20,0	13-16	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	20,0	16-17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	83,3	16
Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	0,0	17-18	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	20,0	16-17	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	81,8	17
Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	0,0	17-18	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	0,0	18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	75,7	18

Критерий 4: «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» абсолютное большинство организаций получили самые высокие оценки (более 90 баллов): от 92 до 100 баллов (см. Рисунок 4.3.7 и Таблица 4.3.7).

Рисунок 4.3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

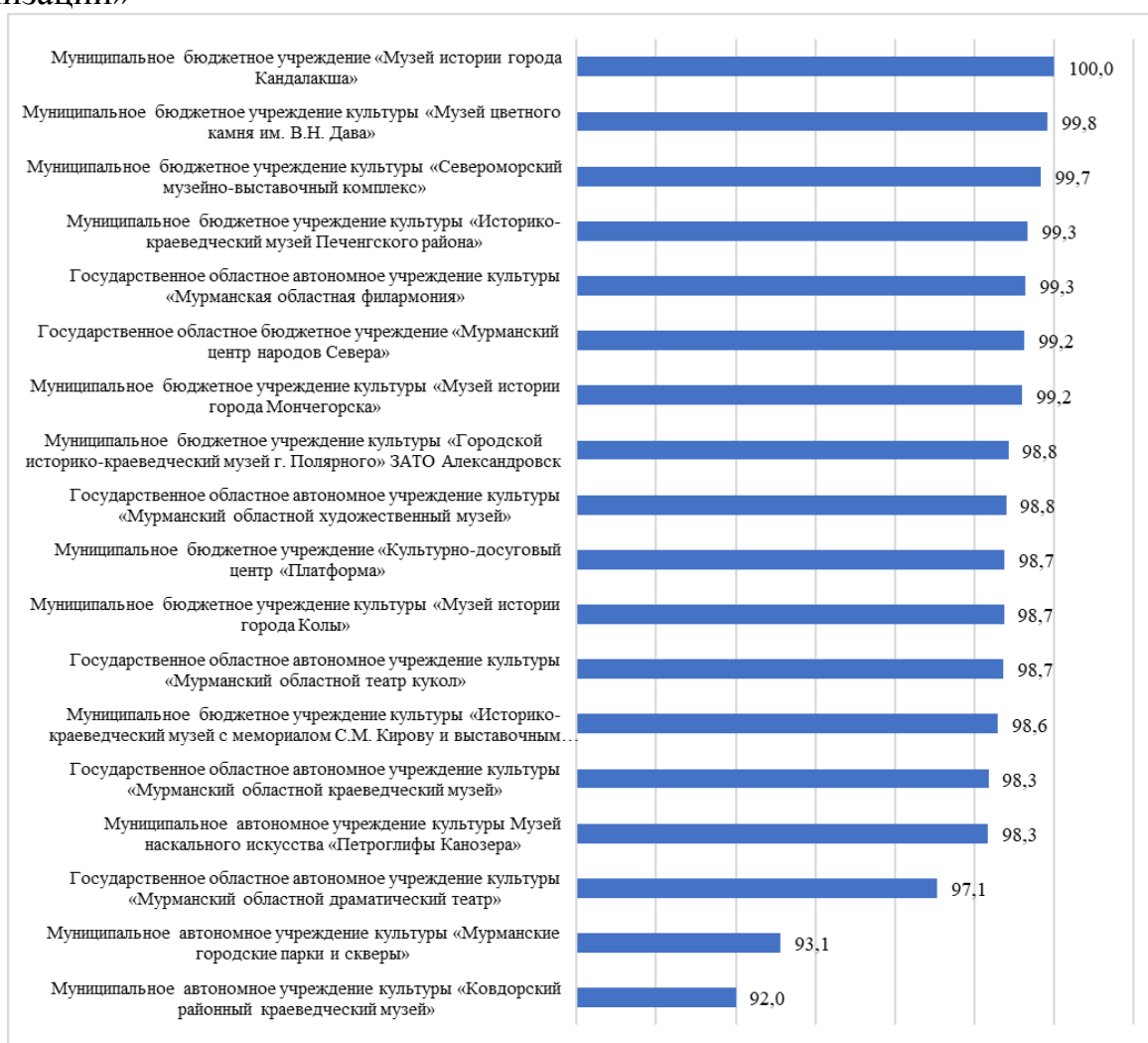


Таблица 4.3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Место	Наименование организации	Баллы
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	99,8
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,7

4-5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	99,3
4-5	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	99,3
6-7	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	99,2
6-7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,2
8-9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	98,8
8-9	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	98,8
10-12	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	98,7
10-12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Коль»	98,7
10-12	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	98,7
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	98,6
14-15	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	98,3
14-15	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	98,3
16-17	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	97,1
16-17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	93,1
18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	92,0

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» включал в себя следующие показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Полученные значения оценок по показателям 4.1, 4.2, 4.3 идентичны друг другу: по всем трем показателям, входящим в критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций» зафиксированы высокие оценки (более 90 баллов). При этом максимально возможные оценки по каждому из показателей получил Муниципальное бюджетное учреждение

«Музей истории города Кандалакша» (100 баллов). По остальным организациям зафиксированы оценки в пределах от 91 балла до 99,9 балла.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» см. на Рисунке 4.3.8 и в Таблице 4.3.8.

Рисунок 4.3.8. Итоговые баллы по показателю 4.1, 4.2, 4.3 по обследованным организациям



Таблица 4.3.8. Итоговые баллы по показателям 4.1, 4.2, 4.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги			4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги			4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия		
Наименование организации	Баллы	Место рейтинга	Наименование организации	Баллы	Место рейтинга	Наименование организации	Баллы	Место рейтинга
Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	100,0	1	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	100,0	1	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	100,0	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	99,9	2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	99,9	2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,8	2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,5	3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,7	3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	99,7	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	99,3	4	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	99,6	4	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	99,4	4-5
Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	99,2	5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	99,5	5	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	99,4	4-5
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,1	6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,3	6	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	99,3	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	99,0	7-9	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	99,2	7-8	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	99,2	7
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	99,0	7-9	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	99,2	7-8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,1	8-9
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	99,0	7-9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	98,8	9-11	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	99,1	8-9
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	98,9	10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	98,8	9-11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	99,0	10
Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	98,6	11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	98,8	9-11	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	98,8	11
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	98,6	12	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	98,6	12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	98,7	12
Муниципальное бюджетное учреждение	98,3	13-14	Муниципальное бюджетное учреждение	98,5	13	Муниципальное бюджетное учреждение	98,5	13

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги			4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги			4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия		
культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»			«Культурно-досуговый центр «Платформа»			культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»		
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	98,3	13-14	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	98,4	14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	98,0	14
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	98,2	15	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	97,9	15	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	97,5	15
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	96,8	16-17	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	97,3	16	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	97,1	16
Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	92,8	16-17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	93,9	17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	92,2	17
Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	91,0	18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	93,7	18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	90,6	18

Критерий 5: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» высокие оценки получили 17 из 18-ти обследованных организаций (от 92,6 балла до 99,9 балла). Исключение составила одна организация, получившая среднюю оценку по критерию – это Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей» (89,7 балла) (см. Рисунок 4.3.9 и Таблицу 4.3.9)

Рисунок 3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

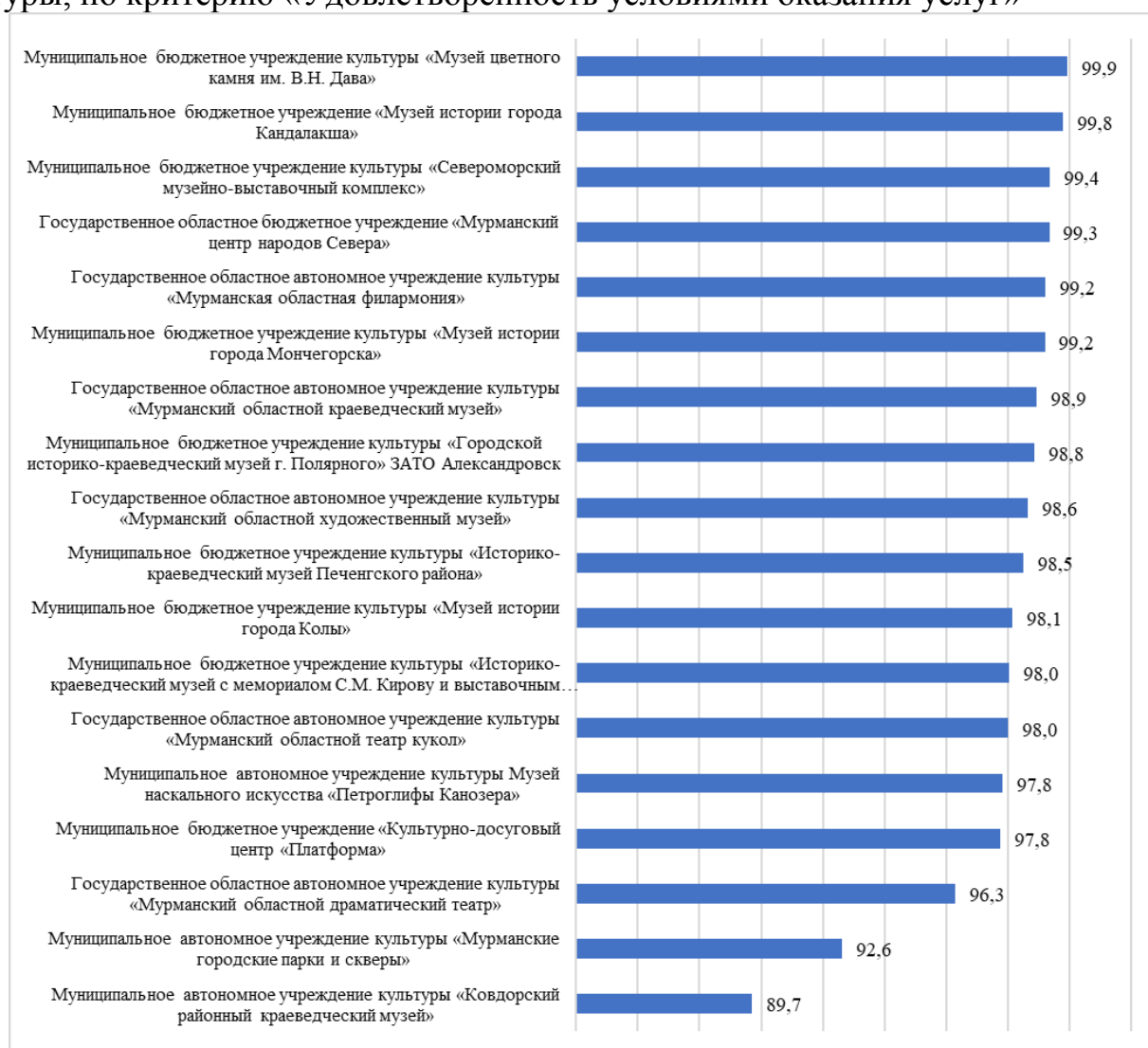


Таблица 3.8. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	99,9
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	99,8
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,4

Место	Наименование организации	Баллы
4	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	99,3
5-6	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	99,2
5-6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,2
7	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	98,9
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	98,8
9	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	98,6
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	98,5
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	98,1
12-13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	98,0
12-13	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	98,0
14-15	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	97,8
14-15	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	97,8
16	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	96,3
17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	92,6
18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	89,7

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из следующих показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Высокие баллы (более 90 баллов, «лучшие») по показателям 5.1, 5.2, 5.3 получили подавляющее большинство обследованных организаций (от 90 до 100 баллов). Максимальное значение (100 баллов) зафиксировано по одной организации – это Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава» по показателю 5.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации). Значения остальных варьируются от 90 баллов до 99,9 балла.

Средняя оценка (70-89 баллов, «удовлетворительно») зафиксирована только по одной организации – это Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей» (86,5 балла).

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» см. на Рисунке 4.3.10 и в Таблице 4.3.10.

Рисунок 4.3.10. Итоговые баллы по показателю 5.1, 5.2, 5.3 по обследованным организациям

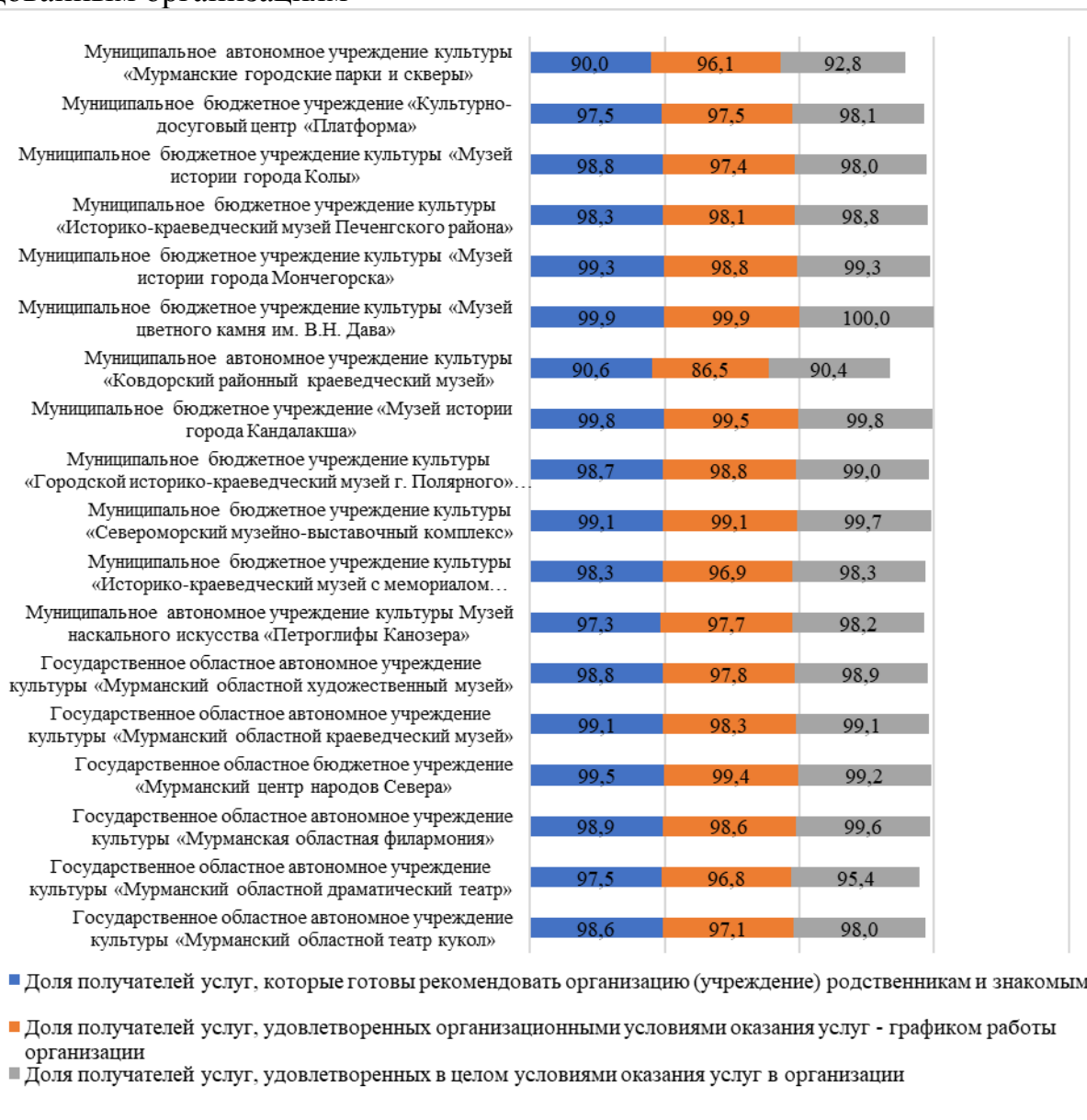


Таблица 4.3.10.Итоговые баллы по показателям 5.1, 5.2, 5.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым			5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации			5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации		
Наименование организации	Баллы	Место рейтинга	Наименование организации	Баллы	Место рейтинга	Наименование организации	Баллы	Место рейтинга
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	99,9	1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	99,9	1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	100,0	1
Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	99,8	2	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	99,5	2	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	99,8	2
Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	99,5	3	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	99,4	3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,7	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,3	4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,1	4	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	99,6	4
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	99,1	5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	98,8	5-6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	99,3	5
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	99,1	6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Мончегорска»	98,8	5-6	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	99,2	6
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	98,9	7	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	98,6	7	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	99,1	7
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	98,8	8-9	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	98,3	8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	99,0	8
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	98,8	8-9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	98,1	9	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	98,9	9
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	98,7	10	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	97,8	10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	98,8	10
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	98,6	11	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	97,7	11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	98,3	11
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	98,3	12-13	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	97,5	12	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	98,2	12
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей	98,3	12-13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	97,4	13	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр	98,1	13

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым			5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации			5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации		
Печенгского района»						«Платформа»		
Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	97,5	14-15	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	97,1	14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	98,0	14
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	97,5	14-15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	96,9	15	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	98,0	15
Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	97,3	16	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	96,8	16	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	95,4	16
Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	90,6	17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	96,1	17	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	92,8	17
Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	90,0	18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	86,5	18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	90,4	18

Приложение 1. Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году, и объем выборки по каждой из них

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет		
			заполненных на бумажном носителе в организации	заполнены онлайн	общее
1	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной театр кукол»	183010 Мурманская область, г. Мурманск, пр. Ленина, 27	120	480	600
2	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной драматический театр»	183052 Мурманская область, пр. Кольский, 131а	120	480	600
3	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманская областная филармония»	183038 Мурманская область, ул. С. Перовской, 3	120	480	600
4	Государственное областное бюджетное учреждение «Мурманский центр народов Севера»	183031 Мурманская область, ул. Подстанционного, 1	120	480	600
5	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной краеведческий музей»	183038 Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Павлова, д. 1А	120	480	600
6	Государственное областное автономное учреждение культуры «Мурманский областной художественный музей»	183038 г. Мурманск, ул. Коминтерна, д. 13	120	480	600
7	Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера»	184703 Мурманская область Терский район пгт. Умбаул. Дзержинского д. 36	80	320	400
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирову и выставочным залом»	184256, Мурманская обл., город Кировск, ул. Советская, д. 9	120	480	600
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморский музейно-выставочный комплекс»	184606 Мурманская обл. г. Североморск ул. Сафонова	120	480	600
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской историко-краеведческий музей г. Полярного» ЗАТО Александровск	184650 Мурманская обл., г. Полярный, ул. Моисеева, д. 3	120	480	600
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Кандалакша»	184040 Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 40	120	480	600
12	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ковдорский районный краеведческий музей»	184141 Мурманская область, г. Ковдор, ул. Коновалова, д. 3	120	480	600
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей цветного камня им. В.Н. Дава»	184511, РФ, Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Металлургов, д.46	100	400	500
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	184511, Мурманская обл., город Мончегорск, улица Царевского,	100	400	500

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет		
	«Музей истории города Мончегорска»	дом 2			
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Печенгского района»	184421 Мурманская область, Печенгский район, п. Никель, ул. Печенгская,	80	320	400
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Колы»	184381, Мурманская область, г. Кола, ул. Каменный остров,	80	320	400
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Платформа»	184410, Мурманская область, Печенгский район, пгт. Печенга, Печенгское шоссе, д. 4а	120	480	600
18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы»	183031 Мурманская область, г. Мурманск, ул. Миронова, 8а	20	80	100
		Всего:	1900	7600	9500

Приложение 2. Методические документы для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере культуры

Карточка анализа официального интернет-сайта учреждения культуры

Наименование учреждения культуры	
Ссылка на Интернет-сайт:	
Дата анализа	
Населенный пункт (адрес учреждения)	

1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):

Перечень информации	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
1. дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;	
2. структура и органы управления организации культуры;	
3. виды предоставляемых услуг организацией культуры;	
4. материально-техническое обеспечение предоставления услуг;	
5. копия устава организации культуры;	
6. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	
7. копия документа о порядке предоставления услуг за плату;	
8. информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	
9. иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	
10. информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	

2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует, функционирует – 1, Отсутствует - 0
---	--

	Присутствует, но не функционирует - 0
1) телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);	
2) электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе)	
3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	
4) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)	

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

- 1) Присутствует
- 2) Отсутствует.

Карточка наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере культуры

Наименование учреждения культуры / филиала / обособленного структурного подразделения учреждения	
Дата посещения учреждения культуры	
Населенный пункт (адрес учреждения)	

1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1):

Перечень информации	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
1. дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;	
2. структура и органы управления организации культуры;	
3. виды предоставляемых услуг организацией культуры;	
4. материально-техническое обеспечение предоставления услуг: информация о ресурсах библиотеки (фонд, периодические издания, электронные базы данных и другие ресурсы, необходимые для оказания услуг);	
5. копия устава организации культуры;	
6. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	
7. копия документа о порядке предоставления услуг за плату;	
8. информация, которая размещается, опубликовывается по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	
9. иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	
10. информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	

2. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (показатель 2.1.1):

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

3. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (показатель 3.1.1):

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
1) оборудованных 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 санитарно-гигиенических помещений в организации.	

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

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
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;	Оценивается в бланке анализа

	сайта
5) помощь, оказываемая работниками организации, 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.	

АНКЕТА**интернет-опроса получателей услуг в организациях культуры (макет)**

№ анкеты (заполняет оператор)	
Сфера культуры	код 1
Наименование муниципального образования / населенного пункта	
Наименование учреждения культуры / филиала / обособленного структурного подразделения учреждения	
Метод опроса	2- Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
Дата опроса	

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры. Исследование проводится по инициативе Правительства Мурманской области. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения.

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

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

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

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

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

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

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

- 4) Полностью не удовлетворен

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (по месту оказания услуг)

№ анкеты (заполняет оператор)	
Сфера культуры	код 1
Наименование муниципального образования / населенного пункта	
Наименование учреждения культуры / филиала / обособленного структурного подразделения учреждения	
Метод опроса	1- Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях
Дата опроса	

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры. Исследование проводится по инициативе Правительства Мурманской области. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения.

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

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

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

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

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

- 4) Полностью не удовлетворен

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Приложение 3. Таблица значений показателей оценки качества по муниципальному образованию по отраслям социальной сферы

	Наименование муниципального образования	Значение показателя оценки качества условий оказания услуг в сфере образования муниципальными организациями, расположенными на территории соответствующего муниципального образования и оказывающими услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета муниципального образования, в целом по муниципальному образованию, баллы	Значение показателя оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры муниципальными организациями, расположенными на территории соответствующего муниципального образования и оказывающими услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета муниципального образования, в целом по муниципальному образованию, баллы
1	г.Апатиты	86,4	-
2	г.Кировск	85,5	93,0
3	г.Мончегорск	87,3	95,2
4	г.Мурманск	85,2	87,7
5	г.Оленегорск	90,4	-
6	г.Полярный	83,6	-
7	г.Североморск	87,9	94,4
8	ЗАТО Александровск (г.Гаджиево, г.Полярный, г.Снежногорск)	88,7	95,8
9	ЗАТО Видяево	85,0	-
10	ЗАТО Заозерск	90,6	-
11	ЗАТО Островной	82,2	-
12	Кандалакшский район	86,5	94,1
13	Ковдорский район	88,0	81,3
14	Кольский район	89,0	76,6
15	Ловозерский район	85,1	-
16	Печенгский район	84,1	85,9
17	Терский район	87,6	79,9

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных)	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - графиком работы организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	634	690	728	628	641	710	432	586	626	667	627	588	669	563	405	492	651	173
			Порт.услуг = $\frac{\sum_{i=1}^n \text{Уд}_i}{\text{Чобш}} \cdot 100, (5.2)$ где Порт.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Чобш - общее число опрошенных получателей услуг					Значение параметра	97,1	96,8	98,6	99,4	98,3	97,8	97,7	96,9	99,1	98,8	99,5	86,5	99,9	98,8	98,1	97,4	97,5	96,1
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	640	680	735	627	646	718	434	595	630	668	629	615	670	566	408	495	655	167
			Пуд = $\frac{\sum_{i=1}^n \text{Уд}_i}{\text{Чобш}} \cdot 100, (5.3)$ где Уд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Чобш - общее число опрошенных получателей услуг					Значение параметра	98,0	95,4	99,6	99,2	99,1	98,9	98,2	98,3	99,7	99,0	99,8	90,4	100,0	99,3	98,8	98,0	98,1	92,8
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность»		100%	К5=(0,3*Преском + 0,2*Порт.услуг + 0,5*Пуд)			100 баллов			98,0	96,3	99,2	99,3	98,9	98,6	97,8	98,0	99,4	98,8	99,8	89,7	99,9	99,2	98,5	98,1	97,8	92,6
Показатель оценки качества по			СРММА ЗНАЧЕНИИ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5			100 баллов			90,0	85,0	92,0	71,0	95,2	96,4	79,9	93,0	94,4	95,8	94,1	81,3	95,7	94,6	90,9	76,6	80,9	83,6