

**ОТЧЕТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ
КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)**

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	4
ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	5
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)».....	6
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «РЕСПУБЛИКАНСКАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ»...16	16
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ КИНОКОМПАНИЯ «САХАФИЛЬМ»	26
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЦИРК РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)» ИМЕНИ МАРФЫ И СЕРГЕЯ РАСТОРГУЕВЫХ	36
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АНСАМБЛЬ СКРИПАЧЕЙ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «ВИРТУОЗЫ ЯКУТИИ»	42
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННАЯ ФИЛАРМОНИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) ИМ. Г.М. КРИВОШАПКО»	48
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ВОКАЛЬНЫЙ АНСАМБЛЬ ТУЙМААДА».....	54
ВЫВОДЫ.....	60
ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	63
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)».....	63
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «РЕСПУБЛИКАНСКАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ»	64
АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ КИНОКОМПАНИЯ «САХАФИЛЬМ».....	64
АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЦИРК РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)» ИМЕНИ МАРФЫ И СЕРГЕЯ РАСТОРГУЕВЫХ.....	65
АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АНСАМБЛЬ СКРИПАЧЕЙ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «ВИРТУОЗЫ ЯКУТИИ».....	66
АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННАЯ ФИЛАРМОНИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) ИМ. Г.М. КРИВОШАПКО»	67

ВВЕДЕНИЕ

Проведение социологического исследования проводилось Обществом с ограниченной ответственностью «Сигма-проф» на основании Договора на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг республиканскими учреждениями культуры от 23 ноября 2020 г. в соответствии с Федеральным законом от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом 05.12.2017 г. №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, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – 392-ФЗ), Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы» в целях оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Республики Саха (Якутия) (далее – учреждения) в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 №51132) и Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Цели и задачи проведения независимой оценки:

1. Обеспечение получателей услуг информацией о качестве работы муниципальных учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики организации условий предоставления услуг в сфере культуры;
- 2) получение сведений от получателей услуг учреждений о практике условий получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В рамках работ по проведению независимой оценки качества условий для оказания услуг учреждениями культуры Республики Саха (Якутия) в 2020 году проводилось исследование в 7 государственных учреждениях культуры.

Перечень организаций сферы культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг:

1. Государственное казенное учреждение Республики Саха (Якутия) «Национальная библиотека Республики Саха (Якутия)»
2. Государственное казенное учреждение Республики Саха (Якутия) «Республиканская библиотека для слепых»
3. Автономное учреждение Республики Саха (Якутия) «Государственная национальная кинокомпания «Сахафильм»
4. Автономное учреждение «Государственный цирк Республики Саха (Якутия)» имени Марфы и Сергея Расторгуевых
5. Автономное учреждение «Государственный ансамбль скрипачей Республики Саха (Якутия) «Виртуозы Якутии»
6. Автономное учреждение «Государственная филармония Республики Саха (Якутия) им. Г.М. Кривошапко»
7. Автономное учреждение «Государственный вокальный ансамбль Туймаада»

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)»

Полное наименование: Государственное казенное учреждение Республики Саха (Якутия) «Национальная библиотека Республики Саха (Якутия)»

Сокращенное наименование: ГКУ РС(Я) "НБ РС(Я)"

ИНН: 1435027592

Адрес (место нахождения): Город Якутск, проспект Ленина, д.40

Учредители: МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ), МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ДУХОВНОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

Основной ОКВЭД: 91.01 Деятельность библиотек и архивов

Адрес электронной почты: nb@gov14.ru

Адрес официального сайта: nls.ru

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

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на информационных стендах

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	0
5	Режим, график работы организации культуры	1	0
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
7	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	0
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого	9	0

Истенд = 0;

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6	Режим, график работы организации культуры	1	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
8	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	0
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого (округленное до целого значения)	12	8

Исайт = 8;

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

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

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

Пинф = 33,5;

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:-телефона, -электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Наличие и функционирование телефона	1	1
2	Наличие и функционирование электронной почты	1	1
3	Наличие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения	1	1
4	Наличие раздела часто задаваемые вопросы	1	0
5	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	0
6	Наличие иного способа	1	0
	Итого	6	3

Количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

Тдист = 30;

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:

Сдист = 3;

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (но не более 100):

Пдист = Тдист x Сдист, (1.2)

Пдист = 90.

1.3.1. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах:

Устенд = 120;

Ч_{общ-стенд} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

Чобщ-стенд = 120;

1.3.2. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации:

Усайт = 120;

$Ч_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

$Ч_{\text{общ-сайт}} = 120$;

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы:

$$П_{\text{откр.уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{\text{стенд}}}{Ч_{\text{общ-стенд}}} + \frac{У_{\text{сайт}}}{Ч_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

$П_{\text{откр.уд}} = 100$.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	1
2	наличие и понятность навигации внутри организации;	1	1
3	наличие и доступность питьевой воды;	1	0
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	1
5	санитарное состояние помещений организации	1	1
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	1	1
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала гос. и мун. услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)	1	1
8	иные параметры комфортных условий	1	0
	Итого	8	6

количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг:

$Т_{\text{комф}} = 20$;

количество комфортных условий предоставления услуг:

$С_{\text{комф}} = 6$;

Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг (но не более 100):

$П_{\text{комф.усл}} = Т_{\text{комф}} \times С_{\text{комф}}$.

$П_{\text{комф.усл}} = 100$.

2.2. Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией

социальной сферы:

$$У_{\text{комф}} = 110;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:

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

$$П_{\text{комф.уд}} = 91,7.$$

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1	1
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0
3	наличие адаптированных лифтов	1	1
4	наличие адаптированных поручней	1	1
5	наличие расширенных дверных проемов	1	1
6	наличие сменных кресел-колясок;	1	0
7	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	1
	Итого	7	5

количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов:

$$T_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20;$$

количество условий доступности организации для инвалидов:

$$C_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 5;$$

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (но не более 100):

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

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100.$$

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

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	1
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	1
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	0
5	возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	1
6	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	1	1
7	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1
	Итого	7	5

количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20;$$

количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 5;$$

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (но не более 100):

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

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 100.$$

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

число получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$U_{\text{дост}} = 10;$$

Количество ответивших утвердительно на вопрос «Пользовались ли Вы услугами как инвалид или сопровождали инвалида во время пользования услугами?»

$$Ч_{\text{инв}} = 10;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$$

$$П_{уд}^{дост} = 100.$$

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:

$$У_{перв.конт} = 120;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы:

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

$$П_{уд}^{перв.конт} = 100.$$

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги:

$$У_{оказ.услуг} = 120;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы:

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

$$П_{уд}^{каз.услуг} = 100.$$

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

$$У_{вежл.дист} = 120;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия:

$$П_{резжл.дист.уд} = \left(\frac{Y_{резжл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$$

Пвежл.дист.уд = 100.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Уреком = 120;

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

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

Преком = 100.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Уорг.усл = 120;

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

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

Порг.усл.уд = 100.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:

Ууд = 120;

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:

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

Пууд = 100.

6. Показатель оценки качества по организации

6.1. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}})$$

$$K_n^1 = 77,1.$$

6.2. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комфусл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{нкомф}})$$

$$K_n^2 = 95,9.$$

6.3. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доступность услуг для инвалидов":

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-срг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$$K_n^3 = 100.$$

6.4. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-доброжел}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежлив}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежлив}})$$

$$K_n^4 = 100.$$

6.5. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{рекзис}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-рекзис}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n)$$

$$K_n^5 = 100.$$

6.6. Показатель оценки качества по организации социальной сферы:

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

$$S_n = 94,6.$$

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ

Наименование учреждения	Кол-во респондентов	Из них					
		женщин			мужчин		
		до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше	до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше
ГКУ РС(Я) "НБ РС(Я)"	120	0	20	80	0	20	0

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «РЕСПУБЛИКАНСКАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ»

Полное наименование: Государственное казенное учреждение Республики Саха (Якутия) «Республиканская библиотека для слепых»

Сокращенное наименование: ГКУ РС(Я) "РБС"

ИНН: 1435029744

Адрес (место нахождения): Город Якутск, проспект Ленина, д.58

Учредители: МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ), МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ДУХОВНОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

Основной ОКВЭД: 91.01 Деятельность библиотек и архивов

Адрес электронной почты: rbs@gov14.ru

Адрес официального сайта: rbs.sakha.ru

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

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на информационных стендах

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	0
5	Режим, график работы организации культуры	1	0
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
7	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	0
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого	9	1

Истед = 1;

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6	Режим, график работы организации культуры	1	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
8	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	0
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого (округленное до целого значения)	12	7

Исайт = 7;

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

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

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

$$P_{\text{инф}} = 34,5;$$

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:-телефона, -электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Наличие и функционирование телефона	1	1
2	Наличие и функционирование электронной почты	1	1
3	Наличие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения	1	1
4	Наличие раздела часто задаваемые вопросы	1	0
5	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	1
6	Наличие иного способа	1	1
	Итого	6	5

Количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

$$T_{\text{дист}} = 30;$$

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:

$$C_{\text{дист}} = 5;$$

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (но не более 100):

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

$$P_{\text{дист}} = 100.$$

1.3.1. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах:

$$U_{\text{стенд}} = 81;$$

$Ч_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$$Ч_{\text{общ-стенд}} = 84;$$

1.3.2. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации:

Усайт = 59;

Ч_{общ-сайт} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Ч_{общ-сайт} = 60;

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы:

$$П_{откр.уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

Поткр.уд = 97,4.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	1
2	наличие и понятность навигации внутри организации;	1	1
3	наличие и доступность питьевой воды;	1	1
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	1
5	санитарное состояние помещений организации	1	1
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	1	1
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала гос. и мун. услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)	1	1
8	иные параметры комфортных условий	1	0
	Итого	8	7

количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг:

Ткомф = 20;

количество комфортных условий предоставления услуг:

Скомф = 7;

Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг (но не более 100):

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф.

Пкомф.усл = 100.

2.2. Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:

$$У_{комф} = 99;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:

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

$$П_{комф.уд} = 93,4.$$

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1	1
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0
3	наличие адаптированных лифтов	1	0
4	наличие адаптированных поручней	1	0
5	наличие расширенных дверных проемов	1	0
6	наличие сменных кресел-колясок;	1	0
7	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	0
	Итого	7	1

количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов:

$$T_{дост}^{орг} = 20;$$

количество условий доступности организации для инвалидов:

$$C_{дост}^{орг} = 1;$$

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (но не более 100):

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

$$P_{дост}^{орг} = 20.$$

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

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	1
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	1
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	1
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	1
5	возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	1
6	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	1	1
7	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1
	Итого	7	7

количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20;$$

количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 7;$$

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (но не более 100):

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

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 100.$$

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

число получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$U_{\text{дост}} = 63;$$

Количество ответивших утвердительно на вопрос «Пользовались ли Вы услугами как инвалид или сопровождали инвалида во время пользования услугами?»

$$Ч_{\text{инв}} = 91;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

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

$$P_{уд}^{дост} = 69,2.$$

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:

$$U_{перв.конт} = 104;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы:

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

$$P_{уд}^{перв.конт} = 98,1.$$

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги:

$$U_{оказ.услуг} = 105;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы:

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

$$P_{уд}^{оказ.услуг} = 99,1.$$

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

$$U_{вежл.дист} = 102;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия:

$$\Pi_{\text{резл.дист.уд}}^{\text{резл.дист.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{резл.дист.уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$$

Пвежл.дист.уд = 96,2.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Уреком = 101;

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

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

Преком = 95,3.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Уорг.усл = 103;

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

$$\Pi_{\text{орг.усл.уд}}^{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$$

Порг.усл.уд = 97,2.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:

Ууд = 106;

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:

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

Пууд = 100.

6. Показатель оценки качества по организации

6.1. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^n)$$

$$K_n^1 = 79,3.$$

6.2. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожд}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{врем.уд}}^n)$$

$$K_n^2 = 96,7.$$

6.3. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доступность услуг для инвалидов":

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$$K_n^3 = 66,8.$$

6.4. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{доброжелат}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{вежливост}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{вежидит}})$$

$$K_n^4 = 98,1.$$

6.5. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реклам}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{фрг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n)$$

$$K_n^5 = 98.$$

6.6. Показатель оценки качества по организации социальной сферы:

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

$$S_n = 87,8.$$

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ

Наименование учреждения		Из них
-------------------------	--	--------

	Кол-во респондент ов	женщин			мужчин		
		до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше	до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше
ГКУ РС(Я) "РБС"	106	0	16	49	2	11	28

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ КИНОКОМПАНИЯ «САХАФИЛЬМ»

Полное наименование: Автономное учреждение Республики Саха (Якутия) «Государственная национальная кинокомпания «Сахафильм»

Сокращенное наименование: АУ РС(Я) "ГНК "САХАФИЛЬМ"

ИНН: 1435027592

Адрес (место нахождения): Город Якутск, проспект Ленина, д.45

Учредители: МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ), МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ДУХОВНОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

Основной ОКВЭД: 59.11 Производство кинофильмов, видеофильмов и телевизионных программ

Адрес электронной почты: sakhafilm@yandex.ru

Адрес официального сайта: sakhafilm.ru

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

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на информационных стендах

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	0
5	Режим, график работы организации культуры	1	0
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
7	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	0
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого	9	0

Истенд = 0;

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6	Режим, график работы организации культуры	1	0
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
8	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	0
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого (округленное до целого значения)	12	6

Исайт = 6;

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

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

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

$$P_{\text{инф}} = 25;$$

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:-телефона, -электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Наличие и функционирование телефона	1	1
2	Наличие и функционирование электронной почты	1	1
3	Наличие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения	1	0
4	Наличие раздела часто задаваемые вопросы	1	0
5	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	1
6	Наличие иного способа	1	0
	Итого	6	3

Количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

$$T_{\text{дист}} = 30;$$

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:

$$C_{\text{дист}} = 3;$$

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (но не более 100):

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

$$P_{\text{дист}} = 90.$$

1.3.1. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах:

$$U_{\text{стенд}} = 96;$$

$Ч_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$$Ч_{\text{общ-стенд}} = 100;$$

1.3.2. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации:

Усайт = 84;

Ч_{общ-сайт} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Ч_{общ-сайт} = 92;

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы:

$$П_{откр.уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

Поткр.уд = 93,7.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	1
2	наличие и понятность навигации внутри организации;	1	1
3	наличие и доступность питьевой воды;	1	0
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	1
5	санитарное состояние помещений организации	1	1
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	1	1
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала гос. и мун. услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)	1	1
8	иные параметры комфортных условий	1	0
	Итого	8	6

количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг:

Ткомф = 20;

количество комфортных условий предоставления услуг:

Скомф = 6;

Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг (но не более 100):

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф.

Пкомф.усл = 100.

2.2. Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:

$$У_{комф} = 100;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:

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

$$П_{комф.уд} = 86,2.$$

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1	1
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	1
3	наличие адаптированных лифтов	1	0
4	наличие адаптированных поручней	1	1
5	наличие расширенных дверных проемов	1	1
6	наличие сменных кресел-колясок;	1	0
7	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	1
	Итого	7	5

количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов:

$$T_{дост}^{орг} = 20;$$

количество условий доступности организации для инвалидов:

$$C_{дост}^{орг} = 5;$$

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (но не более 100):

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

$$P_{дост}^{орг} = 100.$$

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

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	1
5	возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	1
6	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	1	0
7	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	0
	Итого	7	2

количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20;$$

количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 2;$$

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (но не более 100):

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

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 40.$$

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

число получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$U_{\text{дост}} = 40;$$

Количество ответивших утвердительно на вопрос «Пользовались ли Вы услугами как инвалид или сопровождали инвалида во время пользования услугами?»

$$Ч_{\text{инв}} = 40;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$$

$$П_{уд}^{дост} = 100.$$

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:

$$У_{перв.конт} = 104;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы:

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

$$П_{перв.конт.уд} = 89,7.$$

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги:

$$У_{оказ.услуг} = 112;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы:

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

$$П_{оказ.услуг.уд} = 96,6.$$

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

$$У_{вежл.дист} = 108;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия:

$$П_{резл.дист.уд} = \left(\frac{Y_{резл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$$

Пвезл.дист.уд = 93,1.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Уреком = 108;

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

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

Преком = 93,1.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Уорг.усл = 108;

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

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

Порг.усл.уд = 93,1.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:

Ууд = 108;

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:

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

Пуд = 93,1.

6. Показатель оценки качества по организации

- 6.1. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":**

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр уд}}^n)$$

$K_n^1 = 72.$

- 6.2. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":**

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожд}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{вкмф уд}}^n)$$

$K_n^2 = 93,1.$

- 6.3. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доступность услуг для инвалидов":**

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-срг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$K_n^3 = 76.$

- 6.4. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":**

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{доброжел}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{вежлив}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{вежидел}})$$

$K_n^4 = 93,1.$

- 6.5. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг":**

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{режим}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{фрустр}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n)$$

$K_n^5 = 93,1.$

- 6.6. Показатель оценки качества по организации социальной сферы:**

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

$S_n = 85,5.$

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ

Наименование учреждения	Кол-во респондентов	Из них					
		женщин			мужчин		
		до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше	до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше
АУ РС(Я) "ГНК "САХАФИЛЪМ"	116	8	8	56	0	16	28

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЦИРК РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)» ИМЕНИ МАРФЫ И СЕРГЕЯ РАСТОРГУЕВЫХ

Полное наименование: Автономное учреждение «Государственный цирк Республики Саха (Якутия)» имени Марфы и Сергея Расторгуевых

Сокращенное наименование: АУ "ГОСЦИРК РС (Я) ИМ. МАРФЫ И СЕРГЕЯ РАСТОРГУЕВЫХ"

ИНН:1435027592

Адрес (место нахождения): Город Якутск, улица Пояркова, д. 22

Учредители: МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ), МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ДУХОВНОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

Основной ОКВЭД:90.01 Деятельность в области исполнительских искусств

Адрес электронной почты: sakhacircus@mail.ru

Адрес официального сайта: <http://diamond-circus.ru/>

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

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на информационных стендах

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	0
5	Режим, график работы организации культуры	1	0
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
7	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого	9	2

Истенд = 2;

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6	Режим, график работы организации культуры	1	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
8	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	0
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	0
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого (округленное до целого значения)	12	5

Исайт = 5;

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

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

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

Пинф = 32;

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:-телефона, -электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Наличие и функционирование телефона	1	1
2	Наличие и функционирование электронной почты	1	0
3	Наличие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения	1	0
4	Наличие раздела часто задаваемые вопросы	1	0
5	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	0
6	Наличие иного способа	1	0
	Итого	6	1

Количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

Тдист = 30;

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:

Сдист = 1;

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (но не более 100):

Пдист = Тдист x Сдист, (1.2)

Пдист = 30.

1.3.1. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах:

Устенд = 82;

Ч_{общ-стенд} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

Ч_{общ-стенд} = 86;

1.3.2. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации:

Усайт = 60;

Ч_{общ-сайт} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Чобщ-сайт = 62;

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы:

$$П^{откр.уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

Поткр.уд = 96,1.

2. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

2.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1	1
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0
3	наличие адаптированных лифтов	1	1
4	наличие адаптированных поручней	1	1
5	наличие расширенных дверных проемов	1	1
6	наличие сменных кресел-колясок;	1	0
7	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	1
	Итого	7	5

количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов:

Т^{орг}_{дост} = 20;

количество условий доступности организации для инвалидов:

С^{орг}_{дост} = 5;

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (но не более 100):

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

$P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 100.$

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

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)	1	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	0
5	возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	1
6	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	1	0
7	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1
	Итого	7	2

количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$T_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}} = 20;$

количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$C_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}} = 2;$

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (но не более 100):

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

$P_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}} = 40.$

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

число получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$U_{\text{дост}} = 18;$

Количество ответивших утвердительно на вопрос «Пользовались ли Вы услугами как инвалид или сопровождали инвалида во время пользования услугами?»

$$Ч_{инв} = 18;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$$

$$П_{уд}^{дост} = 100.$$

3. Показатель оценки качества по организации

3.1. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

$$K_n^1 = (0,3 \times П_{инф}^н + 0,3 \times П_{дист}^н + 0,4 \times П_{уд}^{н-откр})$$

$$K_n^1 = 57.$$

3.2. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доступность услуг для инвалидов":

$$K_n^3 = (0,3 \times П_{дост}^{н-орг} + 0,4 \times П_{дост}^{н-услуг} + 0,3 \times П_{уд}^{н-дост})$$

$$K_n^3 = 76.$$

3.3. Показатель оценки качества по организации социальной сферы:

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

$$S_n = 66,5.$$

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ

Наименование учреждения	Кол-во респондентов	Из них					
		женщин			мужчин		
		до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше	до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше
АУ "ГОСЦИРК РС (Я) ИМ. МАРФЫ И СЕРГЕЯ РАСТОРГУЕВЫХ"	100	0	24	40	0	22	14

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АНСАМБЛЬ СКРИПАЧЕЙ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «ВИРТУОЗЫ ЯКУТИИ»

Полное наименование: Автономное учреждение «Государственный ансамбль скрипачей Республики Саха (Якутия) «Виртуозы Якутии»

Сокращенное наименование: АУ "АНСАМБЛЬ СКРИПАЧЕЙ "ВИРТУОЗЫ ЯКУТИИ"

ИНН: 1435029744

Адрес (место нахождения): Город Якутск, улица Кирова, д. 23 "А", комната 103

Учредители: МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ДУХОВНОГО РАЗВИТИЯ РС(Я)

Основной ОКВЭД: 90.01 Деятельность в области исполнительских искусств

Адрес электронной почты: violinesakha@yandex.ru

Адрес официального сайта: <https://virtuosiyakutii.ru/>

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

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на информационных стендах

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	0
5	Режим, график работы организации культуры	1	0
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
7	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	0
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого	9	0

Истед = 0;

Истед – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	0
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6	Режим, график работы организации культуры	1	0
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
8	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	0
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	0
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого (округленное до целого значения)	12	3

Исайт = 3;

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

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

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

Пинф = 12,5;

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:-телефона, -электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Наличие и функционирование телефона	1	0
2	Наличие и функционирование электронной почты	1	1
3	Наличие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения	1	0
4	Наличие раздела часто задаваемые вопросы	1	0
5	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	0
6	Наличие иного способа	1	0
	Итого	6	1

Количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

Тдист = 30;

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:

Сдист = 1;

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (но не более 100):

Пдист = Тдист x Сдист, (1.2)

Пдист =30.

1.3.1. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах:

Устенд = 120;

Чобщ-стенд - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

Чобщ-стенд = 123;

1.3.2. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации:

Усайт = 93;

Ч_{общ-сайт} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Ч_{общ-сайт} = 99;

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы:

$$П_{откр.уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

Поткр.уд = 95,8.

2. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

2.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0
3	наличие адаптированных лифтов	1	0
4	наличие адаптированных поручней	1	0
5	наличие расширенных дверных проемов	1	0
6	наличие сменных кресел-колясок;	1	0
7	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	0
	Итого	7	0

количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов:

T^{орг}_{дост} = 20;

количество условий доступности организации для инвалидов:

C^{орг}_{дост} = 0;

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (но не более 100):

$$П_{орг\ дост} = T_{орг\ дост} \times C_{орг\ дост}, \quad (3.1)$$

П^{орг}_{дост} = 0.

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

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	0
5	возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	0
6	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	1	0
7	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	0
	Итого	7	0

количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20;$$

количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 0;$$

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими(но не более 100):

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

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 0.$$

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

число получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$U_{\text{дост}} = 24;$$

Количество ответивших утвердительно на вопрос «Пользовались ли Вы услугами как инвалид или сопровождали инвалида во время пользования услугами?»

$$Ч_{\text{инв}} = 24;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$$

$$П_{уд}^{дост} = 100.$$

3. Показатель оценки качества по организации

3.1. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

$$K_n^1 = (0,3 \times П_{инф}^n + 0,3 \times П_{дист}^n + 0,4 \times П_{уд}^{н-откр})$$

$$K_n^1 = 51,1.$$

3.2. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доступность услуг для инвалидов":

$$K_n^3 = (0,3 \times П_{дост}^{н-орг} + 0,4 \times П_{дост}^{н-услуг} + 0,3 \times П_{уд}^{н-дост})$$

$$K_n^3 = 30.$$

3.3. Показатель оценки качества по организации социальной сферы:

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

$$S_n = 40,6.$$

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ

Наименование учреждения	Кол-во респондентов	Из них					
		женщин			мужчин		
		до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше	до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше
АУ "АНСАМБЛЬ СКРИПАЧЕЙ "ВИРТУОЗЫ ЯКУТИИ"	171	0	24	114	0	3	30

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННАЯ ФИЛАРМОНИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) ИМ. Г.М. КРИВОШАПКО»

Полное наименование: Автономное учреждение «Государственная филармония Республики Саха (Якутия) им. Г.М. Кривошапко»

Сокращенное наименование: АУ "ФИЛАРМОНИЯ ЯКУТИИ"

ИНН: 1435237060

Адрес (место нахождения): Город Якутск, улица Ярославского, д.27

Учредители: МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ), МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ДУХОВНОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

Основной ОКВЭД: 90.01 Деятельность в области исполнительских искусств

Адрес электронной почты: market@filarmony.ru

Адрес официального сайта: filarmony.ru

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

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на информационных стендах

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	0
5	Режим, график работы организации культуры	1	0
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
7	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	0
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого	9	4

Истенд = 4;

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	0
6	Режим, график работы организации культуры	1	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
8	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	0
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	0
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого (округленное до целого значения)	12	6

Исайт = 6;

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

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

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

Пинф = 47;

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:-телефона, -электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Наличие и функционирование телефона	1	1
2	Наличие и функционирование электронной почты	1	1
3	Наличие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения	1	0
4	Наличие раздела часто задаваемые вопросы	1	0
5	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	0
6	Наличие иного способа	1	0
	Итого	6	2

Количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

Тдист = 30;

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:

Сдист = 2;

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (но не более 100):

Пдист = Тдист x Сдист, (1.2)

Пдист = 60.

1.3.1. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах:

Устенд = 183;

Ч_{общ-стенд} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

Чобщ-стенд = 200;

1.3.2. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации:

Усайт = 158;

$Ч_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

$Ч_{\text{общ-сайт}} = 173;$

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы:

$$П_{\text{откр.уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{\text{стенд}}}{Ч_{\text{общ-стенд}}} + \frac{У_{\text{сайт}}}{Ч_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

$П_{\text{откр.уд}} = 91,4.$

2. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

2.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1	1
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0
3	наличие адаптированных лифтов	1	0
4	наличие адаптированных поручней	1	0
5	наличие расширенных дверных проемов	1	1
6	наличие сменных кресел-колясок;	1	0
7	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	0
	Итого	7	2

количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20;$

количество условий доступности организации для инвалидов:

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 2;$

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (но не более 100):

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

$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 40.$

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

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	0
5	возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	1
6	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	1	0
7	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1
	Итого	7	2

количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20;$$

количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 2;$$

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (но не более 100):

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

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 40.$$

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

число получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$U_{\text{дост}} = 10;$$

Количество ответивших утвердительно на вопрос «Пользовались ли Вы услугами как инвалид или сопровождали инвалида во время пользования услугами?»

$$Ч_{\text{инв}} = 12;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$$

$$П_{уд}^{дост} = 83,3.$$

3. Показатель оценки качества по организации

3.1. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

$$K_n^1 = (0,3 \times П_{инф}^n + 0,3 \times П_{дист}^n + 0,4 \times П_{уд}^{н-откр})$$

$$K_n^1 = 68,7.$$

3.2. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доступность услуг для инвалидов":

$$K_n^3 = (0,3 \times П_{дост}^{н-орг} + 0,4 \times П_{дост}^{н-услуг} + 0,3 \times П_{уд}^{н-дост})$$

$$K_n^3 = 53.$$

3.3. Показатель оценки качества по организации социальной сферы:

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

$$S_n = 60,9.$$

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ

Наименование учреждения	Кол-во респондентов	Из них					
		женщин			мужчин		
		до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше	до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше
АУ "ФИЛАРМОНИЯ ЯКУТИИ"	217	0	77	62	0	51	27

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ВОКАЛЬНЫЙ АНСАМБЛЬ ТУЙМААДА»

Полное наименование: Автономное учреждение «Государственный вокальный ансамбль Туймаада»

Сокращенное наименование: АУ РС (Я) "ГВА "ТУЙМААДА"

ИНН:1435027592

Адрес (место нахождения): Город Якутск, улица Кирова, д.23

Учредители: МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ), МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ДУХОВНОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

Основной ОКВЭД: 90.0 Деятельность творческая, деятельность в области искусства и организации развлечений

Адрес электронной почты: gva-tuimaada@mail.ru

Адрес официального сайта: gva-tuimaada.ru

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

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на информационных стендах

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	0
5	Режим, график работы организации культуры	1	0
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
7	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого	9	3

Истенд = 3;

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6	Режим, график работы организации культуры	1	0
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
8	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	0
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	0
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого (округленное до целого значения)	12	6

Исайт = 6;

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

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

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

Пинф = 41,5;

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:-телефона, -электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Наличие и функционирование телефона	1	1
2	Наличие и функционирование электронной почты	1	1
3	Наличие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения	1	0
4	Наличие раздела часто задаваемые вопросы	1	0
5	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	0
6	Наличие иного способа	1	0
	Итого	6	2

Количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

Тдист = 30;

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:

Сдист = 2;

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (но не более 100):

Пдист = Тдист x Сдист, (1.2)

Пдист = 60.

1.3.1. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах:

Устенд = 189;

$Ч_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

Чобщ-стенд = 189;

1.3.2. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации:

Усайт = 133;

$Ч_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

$Ч_{\text{общ-сайт}} = 140;$

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы:

$$П_{\text{откр.уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{\text{стенд}}}{Ч_{\text{общ-стенд}}} + \frac{У_{\text{сайт}}}{Ч_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

$П_{\text{откр.уд}} = 97,5.$

2. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

2.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0
3	наличие адаптированных лифтов	1	0
4	наличие адаптированных поручней	1	0
5	наличие расширенных дверных проемов	1	1
6	наличие сменных кресел-колясок;	1	0
7	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	0
	Итого	7	1

количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20;$

количество условий доступности организации для инвалидов:

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 1;$

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (но не более 100):

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

$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20.$

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

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	0
5	возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	1
6	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	1	0
7	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1
	Итого	7	2

количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20;$$

количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 2;$$

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (но не более 100):

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

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 40.$$

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

число получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$U_{\text{дост}} = 7;$$

Количество ответивших утвердительно на вопрос «Пользовались ли Вы услугами как инвалид или сопровождали инвалида во время пользования услугами?»

$$Ч_{\text{инв}} = 7;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

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

$$P_{уд}^{дост} = 100.$$

3. Показатель оценки качества по организации

3.1. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

$$K_n^1 = (0,3 \times P_{инф}^n + 0,3 \times P_{дист}^n + 0,4 \times P_{уд}^{н-откр})$$

$$K_n^1 = 69,5.$$

3.2. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доступность услуг для инвалидов":

$$K_n^3 = (0,3 \times P_{дост}^{н-орг} + 0,4 \times P_{дост}^{н-услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{н-дост})$$

$$K_n^3 = 52.$$

3.3. Показатель оценки качества по организации социальной сферы:

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

$$S_n = 60,8.$$

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ

Наименование учреждения	Кол-во респондентов	Из них					
		женщин			мужчин		
		до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше	до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше
АУ РС (Я) "ГВА "ТУЙМААДА"	217	0	21	147	0	21	28

ВЫВОДЫ

Настоящее исследование рассматривало качество создания условий для оказания услуг республиканскими учреждениями сферы культуры, которые должны были пройти НОК в 2020 году (по графику). В связи с реализацией в Республике Саха (Якутия) мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения против распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) опрос населения проводился с использованием средств связи в дистанционном режиме. Результаты исследования позволяют предположить, насколько учреждения культуры обладают условиями для предоставления услуг культуры, в том числе и для людей с ограниченными возможностями здоровья. Согласно Приказу от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» не применяются к театральным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1. критерии "Комфортность условий предоставления услуг"; «Доброжелательность, вежливость работников организации»; "Удовлетворенность условиями оказания услуг".

В большинстве государственных учреждений культуры отмечается отсутствие необходимой для посетителей информации на информационных стендах:

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

Результаты исследования по полученным в настоящий момент данным показывают, что наименьшие показатели среди учреждений имеет показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» - от 25 до 47 баллов. Максимально возможное количество баллов (100 баллов) по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» достигли:

1. Государственное казенное учреждение Республики Саха (Якутия) «Национальная библиотека Республики Саха (Якутия)»
2. Государственное казенное учреждение Республики Саха (Якутия) «Республиканская библиотека для слепых»
3. Автономное учреждение Республики Саха (Якутия) «Государственная национальная кинокомпания «Сахафильм»

Обучение по оказанию помощи инвалидам и людям с ВОЗ специалисты учреждений культуры проходили только в Государственном казенном учреждении Республики Саха (Якутия) «Национальная библиотека Республики Саха (Якутия)» и Государственном казенном учреждении Республики Саха (Якутия) «Республиканская библиотека для слепых». Во всех учреждениях нет сменных кресел-колясок.

Альтернативная версия официального сайта организации для людей с ВОЗ в сети «Интернет» имеется не во всех учреждениях. В некоторых учреждениях отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. В учреждениях также отсутствуют адаптированные поручни, дублирование надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля, также отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и нет возможности предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика и предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг тифлосурдопереводчика.

Среди учреждений наиболее соответствует Приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" официальный сайт Государственного казенного учреждения Республики Саха (Якутия) «Республиканская библиотека для слепых».

Основываясь на анализе проведенного социологического исследования, можно заключить, что:

1. В учреждениях слабо ведется информационная работа - в части учреждений нет стендов и официальных сайтов с предоставлением всех данных, требуемых в рамках проведения НОКУ.
2. В большинстве учреждений условия для получения услуг людям с ограниченными возможностями здоровья (инвалидам по зрению, инвалидам по слуху, маломобильным группам населения) не соответствуют требованиям. При организации работы по обеспечению доступности услуг для инвалидов рекомендуем руководствоваться Сводом правил СП 59.13330.2012 "СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения". Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 (утв. приказом Министерства регионального развития РФ от 27 декабря 2011 г. N 605) и Приказом Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ".
3. Комфортность условий предоставления услуг и доброжелательность, вежливость работников организаций оцениваются высоко по сравнению с другими показателями.

Наименование учреждения	Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность условий предоставления услуг*	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации *	Удовлетворенность условиями оказания услуг*
ГКУ РС(Я) "НБ РС(Я)"	74,50	95,85	100,00	100,00	100,00
ГКУ РС(Я) "РБС"	77,30	96,7	63,07	97,80	97,50
АУ РС(Я) "ГНК "САХАФИЛЬМ"	69,57	93,1	80,00	93,13	93,10
АУ "ГОСЦИРК РС (Я) ИМ. МАРФЫ И СЕРГЕЯ РАСТОРГУЕВЫХ"	52,70		80,00		
АУ "АНСАМБЛЬ СКРИПАЧЕЙ "ВИРТУОЗЫ ЯКУТИИ"	46,10		33,33		
АУ "ФИЛАРМОНИЯ ЯКУТИИ"	66,13		54,43		
АУ РС (Я) "ГВА "ТУЙМААДА"	66,33		53,33		

* - Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

По результатам проведенных исследований ниже представлен рейтинг учреждений культуры:

	Наименование учреждения	Суммарный балл
1	ГКУ РС(Я) "НБ РС(Я)"	94,07
2	ГКУ РС(Я) "РБС"	86,47
3	АУ РС(Я) "ГНК "САХАФИЛЬМ"	85,78
4	АУ "ГОСЦИРК РС (Я) ИМ. МАРФЫ И СЕРГЕЯ РАСТОРГУЕВЫХ"	26,54
5	АУ "ФИЛАРМОНИЯ ЯКУТИИ"	24,11
6	АУ РС (Я) "ГВА "ТУЙМААДА"	23,93
7	АУ "АНСАМБЛЬ СКРИПАЧЕЙ "ВИРТУОЗЫ ЯКУТИИ"	15,89

ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
«НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)»

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
Открытость и доступность информации об организации культуры	
Отсутствует информационный стенд для посетителей, содержащий необходимую информацию об учреждении и его деятельности	Оборудовать информационный стенд с информацией в соответствии с Приказом Минкультуры РФ от 20.02.2015 г. №277
Недостаточность общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277:	Разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копию бюджетной сметы казенного учреждения, информацию о планируемых мероприятиях, результаты независимой оценки качества условий оказания услуг; результаты по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки; предусмотреть наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Отсутствие на сайте раздела часто задаваемые вопросы	Ввести данный раздел
Комфортность условий предоставления услуг	
Удовлетворенность комфорностью потребителей услуг составляет 66,1% (по мнению респондентов)	Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации
Доступность услуг для инвалидов	
Недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими -	Приобрести сменные кресла – коляски. 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.
Несоответствие помещений организации и прилегающей к ней территории требованиям доступности для инвалидов	Оборудовать специально отведенную парковку для инвалидов.

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
«РЕСПУБЛИКАНСКАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ»**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
Открытость и доступность информации об организации культуры	
На информационном стенде отсутствует необходимая для населения информация	Оборудовать информационный стенд с информацией в соответствии с Приказом Минкультуры РФ от 20.02.2015 г. №277
Недостаточность общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277-	Дополнить необходимой информацией и своевременно вносить коррективы: - Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты - Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* - копии плана ФХД; - Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события - Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) план по устранению недостатков по результатам НОК
Доступность услуг для инвалидов	
Недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Установить специальные поручни во входной группе; расширенные дверные проемы, тактильные направляющие на полу и прилегающей территории, кнопку вызова персонала, оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. Приобрести сменные кресла – коляски.
Несоответствие помещений организации и прилегающей к ней территории требованиям доступности для инвалидов	Оборудовать дорожку для передвижения на инвалидной коляске; Установить специально отведенную парковку для инвалидов.

АВТНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) «ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ КИНОКОМПАНИЯ «САХАФИЛЬМ»

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
Открытость и доступность информации об организации культуры	
Отсутствует информационный стенд для посетителей, содержащий необходимую информацию об учреждении и его деятельности	Оборудовать информационный стенд с информацией в соответствии с Приказом Минкультуры РФ от 20.02.2015 г. №277

Недостаточность общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	Разместить учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя). Указать полный перечень оказываемых услуг (размещены только услуги по аренде аппаратуры), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, режим, график работы учреждения, Разместить информацию о МТБ для оказания услуг, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события; Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); результаты по устранению недостатков. Обеспечить наличие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; раздела часто задаваемые вопросы.
Отсутствие на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	Установить анкету или гиперссылки на нее. Указать номер контактного телефона
Комфортность условий предоставления услуг	
Отсутствует питьевая вода для посетителей	Обеспечить наличие и доступность питьевой воды
Доступность услуг для инвалидов	
Недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими -	Приобрести сменные кресла – коляски. 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. Предусмотреть возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. Обеспечить помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение
Несоответствие помещений организации и прилегающей к ней территории требованиям доступности для инвалидов	Оборудовать специально отведенную парковку для инвалидов.

АВТНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЦИРК РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)» ИМЕНИ МАРФЫ И СЕРГЕЯ РАСТОРГУЕВЫХ

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
Открытость и доступность информации об организации культуры	
Недостаточный объем информации на стенде - имеются	Разместить необходимую информацию

- перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги; - Информация о планируемых мероприятиях	
Недостаточность общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277:	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты; Виды предоставляемых услуг организацией культуры Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* Сведения о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, Информация о планируемых мероприятиях Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) Обеспечить наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
Отсутствие на сайте раздела часто задаваемые вопросы	Ввести данный раздел
Комфортность условий предоставления услуг	
Отсутствует питьевая вода для посетителей	Обеспечить наличие питьевой воды для посетителей
Доступность услуг для инвалидов	
Недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими -	Приобрести сменные кресла – коляски. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Обеспечить помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение.
Несоответствие помещений организации и прилегающей к ней территории требованиям доступности для инвалидов	Оборудовать специально отведенную парковку для инвалидов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
Открытость и доступность информации об организации культуры	
Недостаточность общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	<p>Дополнить необходимой информацией и своевременно вносить коррективы:</p> <p>Место нахождения организации культуры;</p> <p>Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя);</p> <p>Режим, график работы организации культуры;</p> <p>Виды предоставляемых услуг организацией культуры;</p> <p>Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*;</p> <p>цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;</p> <p>Сведения о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;</p> <p>Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации;</p> <p>Информация о планируемых мероприятиях;</p> <p>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры;</p> <p>Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p>
Отсутствие на сайте способов взаимодействия с получателями услуг раздела часто задаваемые вопросы	Установить данный раздел

АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГОСУДАРСТВЕННАЯ ФИЛАРМОНИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) ИМ. Г.М. КРИВОШАПКО»

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
Открытость и доступность информации об организации культуры	
Недостаточный объем информации на стенде	<p>Разместить необходимую информацию:</p> <p>Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя);</p> <p>Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов;</p> <p>Режим, график работы организации культуры;</p> <p>Виды предоставляемых услуг организацией культуры;</p>

	<p>Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;</p> <p>Сведения о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;</p> <p>Копия плана финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).</p>
<p>Недостаточность общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277:</p>	<p>Указать контактные данные учредителя.</p> <p>Разместить учредительные документы.</p> <p>Указать перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги</p> <p>Разместить информацию о МТБ для оказания услуг,</p> <p>Копию плана финансово-хозяйственной деятельности.</p> <p>Разместить Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). Обеспечить наличие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения, альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p>
<p>Отсутствие на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг</p>	<p>Установить анкету или гиперссылки на нее.</p> <p>Указать номер контактного телефона</p>
<p>Доступность услуг для инвалидов</p>	
<p>Недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>-</p>	<p>Приобрести сменные кресла – коляски.</p> <p>Установить специальные поручни во входной группе.</p> <p>Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p> <p>Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Обеспечить наличие специального оборудования в санитарно-гигиенических помещениях в организации, помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>
<p>Несоответствие помещений организации и прилегающей к ней территории требованиям доступности для инвалидов</p>	<p>Установить пандус и адаптированные поручни.</p> <p>Оборудовать специально отведенную парковку для инвалидов.</p>

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
Открытость и доступность информации об организации культуры	
Недостаточный объем информации для посетителей на стенде внутри организации	Разместить необходимую информацию отсутствует следующая информация: - дата создания; - сведения об учредителе; - учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, - Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений, - Режим, график работы организации культуры; - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности; - виды предоставляемых услуг; - результаты НОК, план по устранению недостатков и отчет по улучшению качества работы по результатам НОК
Недостаточность общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277:	Режим, график работы Виды предоставляемых услуг организацией культуры; Указать перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги; Разместить информацию о МТБ для оказания услуг, копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры; Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).
Отсутствие на сайте раздела часто задаваемые вопросы, сервиса подачи электронного обращения/жалобы/предложения, технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Ввести данные разделы
Комфортность условий предоставления услуг	
Отсутствие навигации внутри здания организации и питьевой воды для посетителей	Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации, доступность питьевой воды
Доступность услуг для инвалидов	
Недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими -	Приобрести сменные кресла – коляски. Установить специальные поручни во входной группе. Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

	<p>Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Предусмотреть возможность оказания помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение.</p>
<p>Несоответствие помещений организации и прилегающей к ней территории требованиям доступности для инвалидов</p>	<p>Установить пандус/подъемную платформу и адаптированные поручни.</p> <p>Оборудовать специально отведенную парковку для инвалидов.</p>

Отчет по итогам независимой оценке качества условий оказания услуг государственных учреждений культуры Республики Саха (Якутия) за 2020 год предоставлен ООО "Сигма-проф" 15 декабря 2020г.

Директор



Петрова С.И.

тел. для справок +79142287387