

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

(в рамках выполнения государственного контракта № 01492000023220014980001  
от 04.05.2022)

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

**Исполнитель:** ООО «ГЭПИЦентр-1»

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

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

Мурманск, 2022

# Оглавление

|  |     |
|--|-----|
| 1. Общая информация об исследовании.....   | 4   |
| 1.1. Методологический раздел.....  | 4   |
| 1.2. Операционная модель исследования.....   | 5   |
| 1.3. Реализация плана выборки.....   | 17  |
| 1.4. Описание методики и техники проведения исследования.....  | 26  |
| 2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере культуры.....                        | 27  |
| 2.1. МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система».....  | 27  |
| 2.2. МУК Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск.....       | 31  |
| 2.3. МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты».....   | 36  |
| 2.4. МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение».....                                       | 39  |
| 2.5. МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области».....                 | 44  |
| 2.6. ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека».....                      | 49  |
| 2.7. ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой».....                       | 51  |
| 2.8. ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих».....      | 52  |
| 2.9. МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска».....   | 54  |
| 2.10. МБУР «Центральная детская библиотека города Мурманска».....  | 63  |
| 2.11. МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района».....  | 71  |
| 2.12. МБУК «Кольская центральная детская библиотека».....  | 76  |
| 2.13. МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области..... | 78  |
| 2.14. МБУК «Мурмашинская городская библиотека».....  | 81  |
| 2.15. МБУК «Кильдинская городская библиотека».....   | 85  |
| 2.16. МАУ Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области.....                  | 88  |
| 2.17. МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека».....   | 91  |
| 2.18. МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система.....  | 95  |
| 2.19. МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система».....   | 96  |
| 2.20. МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск.....  | 102 |
| 2.21. МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори».....                                     | 107 |
| 2.22. МБУК Североморская централизованная библиотечная система.....  | 110 |
| 2.23. МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа».....                    | 117 |
| 2.24. МБУК «Терская межпоселенческая библиотека».....  | 121 |
| 3. Общие выводы по сфере культуры и проект рейтинга.....   | 126 |

|   |            |
|---|------------|
| <b>4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества .....</b>   | <b>140</b> |
| <b>4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами) .....</b>   | <b>153</b> |
| <b>4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам .....</b>  | <b>171</b> |
| <b>4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере.....</b>  | <b>180</b> |
| <b>Приложение .....</b>   | <b>212</b> |
| <b>Приложение 1. Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году, и объем выборки по каждой из них .....</b> | <b>212</b> |
| <b>Приложение 2. Методические документы для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере культуры .....</b>   | <b>219</b> |
| <b>Приложение 3. Таблица значений показателей оценки качества по муниципальному образованию по отраслям социальной сферы .....</b>  | <b>226</b> |

# 1. Общая информация об исследовании

## 1.1. Методологический раздел

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

### **Задачи исследования:**

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

2. Обобщение полученных результатов, построение на их основе проекта рейтинга организаций в сфере культуры, в т. ч. рейтингование по филиалам и обособленным структурным подразделениям организаций внутри юридического лица.

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

**Объект исследования:** организации Мурманской области в сфере культуры.

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

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

### **Ожидаемые результаты:**

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

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

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

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

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

## **1.2. Операционная модель исследования**

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

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

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

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

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

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

Таблица 1. Операционная модель исследования сферы культуры

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

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

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

| №    | Показатели оценки качества   | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>   | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах  | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки              |  |  |  |
|------|--|-----------------------|--|--|-------------------------------|---|---------------------------|--|--|--|
| 01   | 02   | 03                    | 04   | 05   | 06                            | 07  | 08                        |  |  |  |
|      |  |                       | <p>10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</p> <p>11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события</p> <p>12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*</p> <p><b>III. Информация о независимой оценке качества</b></p> <p>13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p> <p><b>СУММА</b></p>  |  |                               |   |                           |  |  |  |
|      | П11  |                       | <p>Значение показателя (П<sub>инф</sub>) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2)</p> $\text{Пинф} = \frac{1 \times (\text{Истенд})}{2 \text{ Инорм-стенд}} + \frac{(\text{Исайт})}{\text{Инорм-сайт}} \times 100,$ <p>где<br/> Истенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;<br/> Исайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);<br/> Инорм – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);<br/> Инорм-стенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;<br/> Инорм-сайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.</p> |  |                               |   |                           |  |  |  |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Пдист): | 30%                   | 1.2.1.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия                                      | 0 баллов                      | 100 баллов                                  | Анализ сайтов организаций |  |  |  |
|      | - телефона;  |                       | - телефона;  | - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ | Для расчета формула (1.2)                   |                           |  |  |  |
|      | - электронной почты;   |                       | - электронной почты;   | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия                                 | 100 баллов                    |   |                           |  |  |  |

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

| №   | Показатели оценки качества  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>   | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах   | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки   |
|---|---|-----------------------|--|---|--------------------------------|---|--|
| 01  | 02  | 03                    | 04   | 05  | 06                             | 07  | 08   |
|   |   |                       |  | получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Y_{\text{сайт}}$ )                                |                                |   | использованием специализированной Интернет-платформы для опроса          |
|   | П13   |                       | $P_{\text{откр,уд}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:<br/> <math>Y_{\text{стенд}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; <math>Y_{\text{сайт}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p> |   |                                |   |  |
| <b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b> |   | <b>100%</b>           | <b>К1=(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)</b>  |   |                                | <b>100 баллов</b>                           |  |
| <b>2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»<sup>2</sup></b>       |   |                       |  |   |                                |   |  |
| 2.1.  | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (Пкомф.усл) | 30%                   | 2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  | - отсутствуют комфортные условия  | 0 баллов                       | 100 баллов<br>Для расчета формула (2.1)     | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций |
|   |   |                       | 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)   | - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ( $C_{\text{комф.}}$ ) | по 20 баллов за каждое условие |   |  |
|   |   |                       | 2) наличие и понятность навигации внутри организации   | - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг  | 100 баллов                     |   |  |
|   |   |                       | 3) наличие и доступность питьевой воды   |   |                                |   |  |
|   |   |                       | 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)   |   |                                |   |  |
|   |   |                       | 5) санитарное состояние помещений организации  |   |                                |   |  |
|   |   |                       | 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)   |   |                                |   |  |
|   |   |                       | <b>СУММА</b>   |   |                                |   |  |
|   | П21   |                       | Значение показателя (Пкомф.усл) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах<br><b>Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)</b><br>где:  |   |                                |   |  |

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

| №  | Показатели оценки качества  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>  | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |  |
|--|---|-----------------------|---|--|------------------------------|---|---|--|
| 01   | 02  | 03                    | 04  | 05   | 06                           | 07  | 08  |  |
|  |   |                       | <p>Ткомф – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)</p> <p>Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов</p>  |  |                              |   |   |  |
| 2.2.   | Время ожидания предоставления услуги (Пожд)   | 40%                   | Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).  |  |                              |   |   |  |
|  | П22   |                       | <b>Значение показателя (Пожд) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)</b>   |  |                              |   |   |  |
| 2.3.   | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пкомф <sub>уд</sub> ) | 30%                   | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы   | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (Укомф), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Чобщ) | 0-100 баллов                 | 100 баллов<br>Для расчета формула (2.3)     | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса |  |
|  | П23   |                       | <p>Значение показателя (Пкомф<sub>уд</sub>) рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p> $Пкомф_{уд} = \frac{Укомф}{Чобщ} \times 100, \quad (2.3)$ <p>где<br/>Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;<br/>Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг</p>  |  |                              |   |   |  |
| <b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b> |   | <b>100%</b>           | $K^2 = (0,3 \times Пкомф.усл + 0,4 \times (Пкомф.усл + Пкомф_{уд}) / 2 + 0,3 \times Пкомф_{уд})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3): <math>K^2 = (K^1 + K^3) / 2</math></p> |  |                              |   | <b>100 баллов</b>   |  |

| №        | Показатели оценки качества   | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>   | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах                                     | Максимальное значение показателей и формулы                 | Метод оценки   |  |  |
|----------|--|-----------------------|--|--|--|---|--|--|--|
| 01       | 02   | 03                    | 04   | 05   | 06   | 07  | 08   |  |  |
| <b>3</b> | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>  |                       |  |  |  |   |  |  |  |
| 3.1.     | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов ( <b>П<sup>орг_дост</sup></b> ):<br>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 30%                   | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  | - отсутствуют условия доступности для инвалидов<br><br>- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ( <b>С<sup>орг_дост</sup></b> )<br><br>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов   | 0 баллов<br><br>по 20 баллов за каждое условие<br><br>100 баллов | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (3.1) Единого порядка | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций |  |  |
|          |  |                       | <b>СУММА</b>   |  |  |   |  |  |  |
|          | <b>ПЗ1 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)</b>  |                       | <b>Значение показателя (<b>П<sup>орг_дост</sup></b>) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах</b><br><b><math>P^{орг\_дост} = T^{орг\_дост} \times C^{орг\_дост}</math>, (3.1)</b><br><br>где:<br><b>T<sup>орг_дост</sup></b> — количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);<br><b>C<sup>орг_дост</sup></b> — количество условий доступности организации для инвалидов.<br><i>При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (<b>П<sup>орг_дост</sup></b>) принимает значение 100 баллов</i> |  |  |   |  |  |  |
| 3.2.     | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими ( <b>П<sup>услуг_дост</sup></b> ):<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг   | 40%                   | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);   | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими<br><br>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ( <b>С<sup>услуг_дост</sup></b> )<br><br>- наличие пяти и более условий доступности | 0 баллов<br><br>по 20 баллов за каждое условие<br><br>100 баллов | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (3.2) Единого порядка | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций |  |  |

| №    | Показатели оценки качества   | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>  | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |
|------|--|-----------------------|---|--|------------------------------|---|---|
| 01   | 02   | 03                    | 04  | 05   | 06                           | 07  | 08  |
|      | сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |                       | - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.   |  |                              |   |   |
|      | <b>П32</b>   |                       | <b>СУММА</b><br><b>Значение показателя (<math>P^{услуг_{дост}}</math>) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах</b><br><br>$P^{услуг_{дост}} = T^{услуг_{дост}} \times C^{услуг_{дост}}, \quad (3.2)$<br>где:<br>$T^{услуг_{дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);<br>$C^{услуг_{дост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.<br><i>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (<math>P^{услуг_{дост}}</math>) принимает значение 100 баллов</i> |  |                              |   |   |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ( $P^{дост_{уд}}$ )  | 30%                   | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов   | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ( $U_{дост}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{инв}$ ) | 0-100 баллов                 | 100 баллов<br>Для расчета формула (3.3)     | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|      | <b>П33</b>   |                       | <b>Значение показателя (<math>P^{дост_{уд}}</math>) определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты)</b><br>$P^{дост_{уд}} = \left( \frac{U_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$   |  |                              |   |   |

| №   | Показатели оценки качества  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>   | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |
|---|---|-----------------------|--|--|------------------------------|---|---|
| 01  | 02  | 03                    | 04   | 05   | 06                           | 07  | 08  |
|   |   |                       | где<br>$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;<br>$Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.  |  |                              |   |   |
| <b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>              |   | <b>100%</b>           | <b><math>K^3 = (0,3 \times П^{\text{орг. дост}} + 0,4 \times П^{\text{услуг. дост}} + 0,3 \times П^{\text{дост. уд}})</math></b>   |  |                              | <b>100 баллов</b>                           |   |
| <b>4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b> |   |                       |  |  |                              |   |   |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $П^{\text{перв. конт. уд}}$ ) | 40%                   | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы   | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов                 | 100 баллов<br>Для расчета формула (4.1)     | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|   | <b>П41</b>  |                       | $П^{\text{перв. конт. уд}} = \left( \frac{U^{\text{перв. конт. уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ где<br>$U^{\text{перв. конт. уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;<br>$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг |  |                              |   |   |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $П^{\text{оказ. услуг. уд}}$ )  | 40%                   | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы              | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты                     | 0-100 баллов                 | 100 баллов<br>Для расчета формула (4.2)     | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|   | <b>П42</b>  |                       | $П^{\text{оказ. услуг. уд}} = \left( \frac{U^{\text{оказ. услуг. уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ где<br>$U^{\text{оказ. услуг. уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;<br>$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг                  |  |                              |   |   |

| №  | Показатели оценки качества  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>   | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |
|--|---|-----------------------|--|---|------------------------------|---|---|
| 01   | 02  | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08  |
| 4.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{\text{вежл.дист.уд}}$ ) | 20%                   | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)  | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов                 | 100 баллов<br>Для расчета формула (4.3)     | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|  | <b>П43</b>  |                       | $P_{\text{вежл.дист.уд}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ <p>где<br/> <math>U_{\text{вежл.дист}}</math>- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;<br/> <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math>- общее число опрошенных получателей услуг</p> |   |                              |   |   |
| <b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b> |   | <b>100%</b>           | $K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт.уд}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг.уд}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист.уд}})$  |   |                              | <b>100 баллов</b>                           |   |
| <b>5 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>                     |   |                       |  |   |                              |   |   |
| 5.1.   | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{\text{реком}}$ )  | 30%                   | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым  | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты   | 0-100 баллов                 | 100 баллов<br>Для расчета формула (5.1)     | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|  | <b>П51</b>  |                       | $P_{\text{реком}} = \left( \frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ <p>где<br/> <math>U_{\text{реком}}</math>- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);<br/> <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math>- общее число опрошенных получателей услуг</p> |   |                              |   |   |

| №   | Показатели оценки качества  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>   | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |
|---|---|-----------------------|--|---|------------------------------|---|---|
| 01  | 02  | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08  |
| 5.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                    | 20%                   | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации   | число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты                     | 0-100 баллов                 | 100 баллов<br>Для расчета формула (5.2)     | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
| <b>П52</b>  |   |                       | $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$  |   |                              |   |   |
|   |   |                       | где<br>$Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;<br>$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг            |   |                              |   |   |
| 5.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50%                   | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов                 | 100 баллов<br>Для расчета формула (5.3)     | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
| <b>П53</b>  |   |                       | $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$   |   |                              |   |   |
|   |   |                       | где<br>$Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;<br>$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг |   |                              |   |   |
| <b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b> |   | <b>100%</b>           | $K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$  |   |                              | <b>100 баллов</b>                           |   |
| <b>Показатель оценки качества по организации в сфере культуры</b>       |   |                       | <b>СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5</b>  |   |                              | <b>100 баллов</b>                           |   |

### 1.3. Реализация плана выборки

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

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

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

Исполнитель провел сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по 24 организациям (с учетом филиалов и обособленных структурных единиц – 114 организаций) в сфере культуры в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1.

Суммарный объем анкет составил 10655 единицы, в том числе, анкет, полученных онлайн – 8911 единиц, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – 1744 единиц, карточек оценки сайтов – 24 единиц, карточек наблюдения – 114 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации (филиале, обособленном структурном подразделении) – 114 единиц (справки оформлены по форме согласно Приложению № 3 к Техническому заданию)

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

---

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

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

| Сфера культуры | Кол-во организаций, где проведена НОК | Метод 1: анализ сайтов организаций        | Метод 2: Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций |   | Метод 3: опрос получателей услуг организаций (3.1. метод анкетирования/интервьюирования в организациях, 3.2. метод онлайн-опроса) |                                  |       |
|----------------|---------------------------------------|---|---|---|---|----------------------------------|-------|
|                |                                       | Кол-во заполненных карточек оценки сайтов | Кол-во заполненных карточек наблюдения  | Кол-во заполненных справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации | Кол-во анкет, заполненных на бумажном носителе в организации  | Кол-во анкет, заполненных онлайн | ВСЕГО |
| План           | 24                                    | 24  | 114   | 114   | 1741  | 7639                             | 9380  |
| Факт           | 24                                    | 24  | 114   | 114   | 1744  | 8911                             | 10655 |

В целом количество респондентов превысило плановое значение на 13,6%. Фактическое количество респондентов, опрошенных методом очного опроса, превышает плановые значения на 0,2%, фактическое количество респондентов, опрошенных методом онлайн-анкетирования, превышает плановые значения на 16,6%.

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

Таблица 3. Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году и фактически выполненный объем выборки по каждой из них

| № п/п | Наименование организации  | Адрес местонахождения  | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе | Количество анкет, заполненных онлайн |
|-------|---|--|--|--------------------------------------|
| 1     | Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                 | г. Мурманск, ул. Софьи Перовской, д.21А                        | 90   | 360                                  |
| 2     | Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                  | г. Мурманск, ул. Капитана Буркова, дом 30                      | 40   | 167                                  |
| 3     | Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» | 183052 г. Мурманск, ул. Шевченко, д. 26                        | 80   | 26                                   |
| 4     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска»   | 183014, город Мурманск, проспект Кольский, дом 93              | 100  | 566                                  |
| 4.1   | Информационный интеллект центр – Центральная библиотека   | 183014, город Мурманск, проспект Кольский, дом 93              | 31   | 135                                  |
| 4.2   | Информационный интеллект-центр - филиал №1  | 183008 г. Мурманск, ул. 3. Космодемьянской, д.9                | 6  | 25                                   |
| 4.3   | Информационный интеллект-центр - филиал №2  | 183017 г. Мурманск, ул. Нахимова, д.17                         | 6  | 33                                   |
| 4.4   | Информационный интеллект-центр - филиал №4  | 183038 г. Мурманск, ул. Октябрьская, д.21                      | 5  | 21                                   |
| 4.5   | Информационный интеллект-центр - филиал №5  | 183040 г. Мурманск, ул.Чумбарова-Лучинского, д.40/3            | 8  | 40                                   |
| 4.6   | Информационный интеллект-центр - филиал №6  | 183027 г. Мурманск ул.Фролова, д.4/6                           | 6  | 29                                   |
| 4.7   | Информационный интеллект-центр - филиал №7  | 183052 г. Мурманск, пр. Кольский, д.147                        | 5  | 29                                   |
| 4.8   | Информационный интеллект-центр - филиал №8  | 183031 г. Мурманск, ул. Свердлова, д.8/6                       | -  | 34                                   |
| 4.9   | Информационный интеллект-центр - филиал №9  | 183025 г. Мурманск, ул. Карла Маркса, д.29                     | 7  | 31                                   |
| 4.10  | Информационный интеллект-центр - филиал №11   | г. Мурманск, ул. Орликовой, д.19                               | 5  | 25                                   |
| 4.11  | Информационный интеллект-центр - филиал №12   | 184635 Мурманская обл., п.г.т. Росляково, ул. Молодёжная, д.13 | -  | 15                                   |
| 4.12  | Информационный интеллект-центр - филиал №13   | 184635 Мурманская обл., п.г.т. Росляково, ул. Советская, д.4   | -  | 18                                   |
| 4.13  | Информационный интеллект-центр - филиал №22   | 183010 г. Мурманск, ул. Халтурина, д.3                         | -  | 23                                   |
| 4.14  | Информационный интеллект-центр - филиал №23   | 183025 г. Мурманск, ул. Тарана, д.14                           | 7  | 31                                   |

| № п/п | Наименование организации  | Адрес местонахождения  | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе | Количество анкет, заполненных онлайн |
|-------|---|--|--|--------------------------------------|
| 4.15  | Информационный интеллект-центр - филиал №24   | 183053 г. Мурманск, ул. Шабалина, д.59                         | 7  | 44                                   |
| 4.16  | Информационный интеллект-центр - филиал №25   | 183036 г. Мурманск, ул. Маклакова, д.45                        | 7  | 33                                   |
| 5     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная детская библиотека города Мурманска»   | 183050 г. Мурманск, ул. Беринга, 28                            | 110  | 594                                  |
| 5.1   | Центральная детская библиотека  | 183050 г. Мурманск, ул. Беринга, 28                            | 13   | 71                                   |
| 5.2   | Филиал №2   | 183017 г. Мурманск, ул. Лобова, д.46                           | 9  | 53                                   |
| 5.3   | Библиотека - филиал №3  | г. Мурманск (Росляково), ул. Заводская, д.4/1                  | -  | 43                                   |
| 5.4   | Филиал №4   | 183032 г. Мурманск, ул. Пономарева, д. 9/5                     | 10   | 46                                   |
| 5.5   | Библиотека - филиал №5  | 183031 г. Мурманск, пр. Героев-Североморцев, д.27              | 15   | 67                                   |
| 5.6   | Библиотека - филиал №7  | 183025 г. Мурманск, ул. Буркова, д.11/18                       | 5  | 23                                   |
| 5.7   | Библиотека - филиал №8  | 183025 г. Мурманск, ул. Морская, д.5                           | 10   | 45                                   |
| 5.8   | Библиотека - филиал №10   | 183053 г. Мурманск, ул. Бабикова, д.8                          | 6  | 36                                   |
| 5.9   | Библиотека - филиал №12   | 183014 г. Мурманск, ул. Баумана, д.24                          | 14   | 65                                   |
| 5.10  | Библиотека - филиал №15   | 183038 г. Мурманск, пр. Ленина, д.94                           | 13   | 49                                   |
| 5.11  | Библиотека - филиал №16   | 183053 г. Мурманск, ул. Героев Рыбачьего, д.59                 | 7  | 40                                   |
| 5.12  | Филиал №17  | 183036 г. Мурманск, ул. Скальная, д.13                         | 8  | 56                                   |
| 6     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты» | 184209, Мурманская обл., г. Апатиты, ул. Пушкина, д. 4         | 98   | 474                                  |
| 6.1   | Центральная городская библиотека  | 184209 г. Апатиты, ул. Пушкина, д. 4                           | 10   | 48                                   |
| 6.2   | Городская детско-юношеская библиотека   | 184209 г. Апатиты, ул. Дзержинского, д.53                      | 56   | 273                                  |
| 6.3   | Библиотека семейного чтения   | 184209 г. Апатиты, ул. Кирова, д. 15                           | 32   | 153                                  |
| 7     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Зеленоборская централизованная библиотечная система | 184020 Мурманская обл., г.п. Зеленоборский, ул. Заводская, 17а | 20   | 123                                  |
| 8     | Муниципальное бюджетное учреждение «Кандалакшская централизованная библиотечная система»        | 184056 г. Кандалакша, ул. Первомайская, 40                     | 86   | 428                                  |
| 8.1   | Центральная библиотека им. Колычева   | 184056 г. Кандалакша, ул. Первомайская, 51                     | 40   | 161                                  |

| № п/п | Наименование организации  | Адрес местонахождения                                       | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе | Количество анкет, заполненных онлайн |
|-------|---|---|--|--------------------------------------|
| 8.2   | Центральная детско-юношеская библиотека   | г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 40                      | 22   | 97                                   |
| 8.3   | Городская библиотека № 1  | г. Кандалакша, Советская улица, 2                           | -  | 21                                   |
| 8.4   | Городская библиотека № 2  | г. Кандалакша, ул. Кировская аллея, 1-а                     | 15   | 61                                   |
| 8.5   | Городская библиотека № 3  | г. Кандалакша, ул. Питео, д.2                               | -  | 29                                   |
| 8.6   | Детская библиотека  | г. Кандалакша, ул. Кировская, д. 35                         | 9  | 38                                   |
| 8.7   | Нивская сельская библиотека   | 184070 Кандалакшский район, н.п. Нивский, ул. Букина д. 2   | -  | 21                                   |
| 9     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Кировск                       | 184250, Мурманская обл., г. Кировск, проспект Ленина, д. 15 | 97   | 541                                  |
| 9.1   | Центральная городская библиотека им. А.М. Горького  | 184250, Мурманская обл., г. Кировск, проспект Ленина, д. 15 | 50   | 212                                  |
| 9.2   | Городская детская библиотека – филиал №1  | 184250 г. Кировск, ул. Кондрикова, д. 3а                    | 47   | 198                                  |
| 9.3   | Городская библиотека-филиал №2  | 184256 г. Кировск, ул. Кирова, д. 17                        | -  | 61                                   |
| 9.4   | Библиотека-филиал №3 (н.п. Титан)   | 184245 Мурманская обл., н.п. Титан, д. 14                   | -  | 39                                   |
| 9.5   | Библиотека-филиал №4 (н.п. Коашва)  | 184227 Мурманская обл., н.п. Коашва, д. 5                   | -  | 31                                   |
| 10    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа» | 184141 г. Ковдор, ул. Строителей, 1а                        | 63   | 292                                  |
| 10.1  | Центральная районная библиотека   | 184141 г. Ковдор, ул. Строителей, 1а                        | 35   | 144                                  |
| 10.2  | Центральная детская библиотека  | 184141 г.Ковдор, ул.Ленина, д.11                            | 20   | 83                                   |
| 10.3  | Сельская библиотека-филиал №2 пос. Ёнский   | 184120 Ковдорский р-он, пос. Ёнский, ул.Школьная, 4А        | -  | 27                                   |
| 10.4  | Городская библиотека-филиал №5  | 184141 г.Ковдор, ул.Ленина, д.11                            | 8  | 38                                   |
| 11    | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Кольского района»                                      | 184360 г. Кола, пер. Островский, д. 6                       | 51   | 381                                  |
| 11.1  | Межпоселенческая библиотека Кольского района  | 184360 г. Кола, пер. Островский, д. 6                       | 42   | 170                                  |
| 11.2  | Пушновская сельская библиотека-филиал   | 184321 Мурманская обл., п. Пушной, ул. Центральная д.14     | -  | 37                                   |
| 11.3  | Междуреченская сельская библиотека-филиал   | 184363 Мурманская обл., п. Междуречье ул.Строительная д.11  | -  | 49                                   |
| 11.4  | Мишуковская сельская библиотека-филиал  | 184363 Мурманская обл., п. Мишуково д. 1А, кв.2             | -  | 9                                    |

| № п/п | Наименование организации   | Адрес местонахождения   | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе | Количество анкет, заполненных онлайн |
|-------|--|---|--|--------------------------------------|
| 11.5  | Минькинская сельская библиотека-филиал   | 184376 Мурманская обл., Кольский район, п. Минькино /здание СДК/            | -  | 19                                   |
| 11.6  | Тулумская модельная сельская библиотека-филиал   | 184362 Мурманская обл., п. Тулома ул. Ручьевая д.6                          | 9  | 40                                   |
| 11.7  | Урагубская сельская библиотека-филиал  | 184371 Мурманская обл., п. Ура-Губа, ул. Рыбацкая д.42                      | -  | 16                                   |
| 11.8  | Териберская сельская библиотека-филиал   | 184630 Мурманская обл., с. Териберка, ул. Пионерская д.7                    | -  | 41                                   |
| 12    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кольская центральная детская библиотека»  | 184381 г. Кола, ул. Победы д.7  | 40   | 237                                  |
| 13    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 184365 Мурманская область, г.п. Молочный, ул. Гальченко, д. 7, кв. 46-48    | 19   | 96                                   |
| 13.1  | Центральная библиотека   | 184365 Мурманская область, г.п. Молочный, ул. Гальченко, д. 7, кв. 46-48    | 10   | 51                                   |
| 13.2  | Детская библиотека   | 184365 Мурманская область, г.п. Молочный, ул. Торговая, д.1А                | 9  | 45                                   |
| 14    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мурмашинская городская библиотека»  | 184355 Мурманская область, п. Мурмаши, ул. Энергетиков д.7                  | 59   | 258                                  |
| 14.1  | Мурмашинская городская библиотека  | 184355 п. Мурмаши, ул. Энергетиков д.7                                      | 32   | 142                                  |
| 14.2  | Мурмашинская городская библиотека-филиал №1  | 184355 п. Мурмаши, ул. Причальная, д.18                                     | 7  | 34                                   |
| 14.3  | Мурмашинская детская библиотека-филиал №2  | 184355 п. Мурмаши, ул. Энергетиков, д.10                                    | 20   | 82                                   |
| 15    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинская городская библиотека»   | 184367 Мурманская обл., п. Кильдинстрой, ул. Советская д. 2                 | 49   | 219                                  |
| 15.1  | Кильдинская городская библиотека   | 184367 Мурманская обл., п. Кильдинстрой, ул. Советская д. 2                 | 22   | 88                                   |
| 15.2  | Зверосовхозская сельская библиотека - отдел  | 184366 Мурманская обл., п. Зверосовхоз, ул. Зеленая д. 14                   | 16   | 80                                   |
| 15.3  | Шонгуйская сельская библиотека – отдел   | 184368 Мурманская обл., п. Шонгуй, Комсомольская д.4.                       | 11   | 51                                   |
| 16    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | 184375 Мурманская область, Кольский район, п. Туманный, ул. Энергетиков, 2а | 6  | 28                                   |
| 17    | Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 184580, Мурманская область, Ловозерский район, г.п. Ревда, ул. Победы, 25   | 76   | 403                                  |

| № п/п | Наименование организации  | Адрес местонахождения  | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе | Количество анкет, заполненных онлайн |
|-------|---|--|--|--------------------------------------|
| 17.1  | Центральная городская библиотека  | 184580, Мурманская область, Ловозерский район, г.п. Ревда, ул. Победы, 25          | 39   | 196                                  |
| 17.2  | Центральная детская библиотека  | 184580 Мурманская область Ловозерский р-он, п.Ревда, ул.Комсомольская, д.21        | 16   | 82                                   |
| 17.3  | Ловозерская сельская библиотека-филиал Центр семейного чтения «Читать вместе!»                                      | 184590 Мурманская область, с. Ловозеро, ул. Вокуева, д. 2                          | 21   | 101                                  |
| 17.4  | Сельская библиотека-филиал №7 с. Краснощелье  | 184595 Мурманская обл., Ловозерский р-н, с. Краснощелье, ул. Новая, д.9            | -  | 24                                   |
| 18    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система»                    | 184500, г. Мончегорск, пр. Metallургов, д. 27                                      | 118  | 510                                  |
| 18.1  | Центральная городская библиотека  | 184500, г. Мончегорск, пр. Metallургов, д. 27                                      | 58   | 235                                  |
| 18.2  | Центральная детская библиотека  | г. Мончегорск, пр. Metallургов, д.39а  | 28   | 119                                  |
| 18.3  | Экологическая библиотека  | г. Мончегорск, пр. Кирова, д. 19/2   | 12   | 65                                   |
| 18.4  | Центр семейного чтения  | г. Мончегорск, ул. Лесная, д.10  | 20   | 91                                   |
| 19    | Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск                            | 184530 г. Оленегорск, ул. Бардина, д.25  | 98   | 513                                  |
| 19.1  | Центральная городская библиотека  | 184530 г. Оленегорск, ул. Бардина, д.25  | 35   | 153                                  |
| 19.2  | Центральная детская библиотека  | 184530 г. Оленегорск, Ленинградский проспект, д.7                                  | 38   | 154                                  |
| 19.3  | Библиотека-филиал №1 «Забота»   | 184530 Оленегорск, ул. Строительная д.37   | 9  | 41                                   |
| 19.4  | Библиотека-филиал №3 (н.п. Высокий)   | Оленегорск-8, ул.Сыромятникова, д.13, кв26   | -  | 60                                   |
| 19.5  | Библиотека-филиал №5 (н.п. Протоки)   | Оленегорск-1, находится в помещении офицерского клуба на территории воинской части | -  | 40                                   |
| 19.6  | Библиотека-филиал №7  | 184530 г.Оленегорск, ул. Строительная, д. 34                                       | 16   | 65                                   |
| 20    | Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение» | 184420 Мурманская область, Печенгский район, п. Никель Гвардейский проспект, д.33  | 100  | 596                                  |
| 20.1  | Центральная библиотека п. Никель  | 184420 Мурманская область, Печенгский район, п. Никель Гвардейский проспект, д.33  | 27   | 118                                  |
| 20.2  | Центральная детская библиотека  | 184420 Мурманская область, Печенгский район, п. Никель, ул. Мира, д.22             | 20   | 106                                  |

| № п/п | Наименование организации  | Адрес местонахождения                                    | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе | Количество анкет, заполненных онлайн |
|-------|---|--|--|--------------------------------------|
| 20.3  | Городская библиотека – филиал № 1 г. Заполярный   | 184430 г. Заполярный, ул.Ленина, д.22,                   | 19   | 79                                   |
| 20.4  | Детская библиотека – филиал № 3 г. Заполярный   | 184430 г. Заполярный, ул. Бабикова, д. 15а               | 34   | 156                                  |
| 20.5  | Городская библиотека – филиал № 4 п. Печенга  | 184410 п. Печенга, Печенгское шоссе, д.3                 | -  | 57                                   |
| 20.6  | Библиотека – филиал № 6 п. Корзуново  | 184405 п.Корзуново, ул. Печенгская, д.25                 | -  | 50                                   |
| 20.7  | Библиотека – филиал № 8 п. Спутник  | 184411 п. Спутник, ул. Новая, д.4, кв. 1                 | -  | 30                                   |
| 21    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                      | 184230 г. Полярные Зори, пр. Нивский, д. 7А              | 74   | 355                                  |
| 21.1  | Центральная городская библиотека  | 184230 г. Полярные Зори, пр. Нивский, д. 7А              | 39   | 185                                  |
| 21.2  | Детская библиотека  |  | 26   | 109                                  |
| 21.3  | Сельская библиотека н.п. Африканда  | 184220 Мурманская область, н.п. Африканда, ул. Мира, д.6 | 9  | 38                                   |
| 21.4  | Сельская библиотека н.п. Зашеек   | 184230 п. Зашеек, ул. Веденеева, д. 12 а                 | -  | 23                                   |
| 22    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Терская межпоселенческая библиотека»   | 184703 Терский р-он, пгт Умба, ул. Кирова, д. 15         | 50   | 275                                  |
| 22.1  | Центральная районная библиотека   | 184703 Терский р-он, пгт Умба, ул. Кирова, д. 15         | 23   | 104                                  |
| 22.2  | Детская районная библиотека   | 184703 Терский р-он, пгт Умба, ул.Беломорская, д. 16     | 27   | 109                                  |
| 22.3  | Филиал № 2 пгт. Умба  | Терский р-он, пгт Умба, ул.Совхозная, д.12а              | -  | 28                                   |
| 22.4  | Филиал № 6 с. Варзуга   | Терский р-он, с.Варзуга, ул. Успенская, д.89             | -  | 34                                   |
| 23    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области» | 184650 Мурманская область, г. Полярный, ул. Сивко, д. 11 | 114  | 566                                  |
| 23.1  | Центральная городская библиотека им. А. М. Каутского (г. Полярный)  | 184650 г. Полярный, ул. Сивко, д. 11                     | 22   | 94                                   |
| 23.2  | Центральная детская библиотека (г. Полярный)  | 184650 г. Полярный, ул. Лунина, д. 11                    | 26   | 113                                  |
| 23.3  | Сельская библиотека н.п. Оленья Губа  | н.п. Оленья Губа, ул. Строителей, д. 36А                 | -  | 21                                   |
| 23.4  | Городская библиотека (г. Гаджиево)  | 184670 г. Гаджиево, наб. С. Преминина, д.106             | 15   | 97                                   |
| 23.5  | Городская детская библиотека (г. Гаджиево)  | 184670 г. Гаджиево, ул. Ленина д.39                      | 18   | 83                                   |
| 23.6  | Городская библиотека «Центр-Книга» (г. Снежногорск)   | 184682 г. Снежногорск-2, ул. В.Бирюкова, д.7             | 16   | 75                                   |
| 23.7  | Городская детская библиотека «Мир детства» (г. Снежногорск)   |  | 17   | 83                                   |

| № п/п  | Наименование организации  | Адрес местонахождения   | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе | Количество анкет, заполненных онлайн |
|--------|---|---|--|--------------------------------------|
| 24     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Североморская централизованная библиотечная система | 184606 Мурманская область, город Североморск, улица Адмирала Головки, дом 5 | 106  | 903                                  |
| 24.1   | Центральная городская библиотека имени Леонида Крейна   | 184606 г. Североморск, ул. Кирова, д. 2.                                    | 36   | 248                                  |
| 24.2   | Центральная детская библиотека имени С. Михалкова   | 184606 г. Североморск, ул. Головки, д.5                                     | 27   | 118                                  |
| 24.3   | Североморская городская библиотека №1 им. Е. Гулидова   | 184606 Североморск, ул. Адмирала Сизова, д.4                                | 12   | 57                                   |
| 24.4   | Североморская городская библиотека №2   | 184606 Североморск, ул. Флотских Строителей, д.5                            | 15   | 160                                  |
| 24.5   | Североморская городская библиотека №4   | 184605 Североморск-5, ул.Кортик, 14   | -  | 54                                   |
| 24.6   | Североморская детская библиотека №2   | 184601 г. Североморск, ул.Гвардейская, д.52 А                               | 8  | 42                                   |
| 24.7   | Сафоновская городская библиотека  | 184620 п.Сафоново-1, ул.Панина, д.68  | 8  | 96                                   |
| 24.8   | Североморская сельская библиотека №3  | 184603 Североморск-3, ул.Тимура Апакидзе, д.6                               | -  | 58                                   |
| 24.9   | Щукозерская сельская библиотека   | 184637 п. Щукозеро, ул.Агеева, д.7а   | -  | 70                                   |
| ИТОГО: |   |   | 1744   | 8911                                 |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ссылка на онлайн анкету являлась человекоподобной (friendlyURL) и сокращенной для повышения удобства использования респондентом и доступности веб-сайта: [https://anketolog.ru/culture\\_murmansk\\_2022](https://anketolog.ru/culture_murmansk_2022).

QR-код (матричный носитель данных со ссылкой на анкету для iPhone, iPad, смартфона, планшета, различных программ и других считывающих устройств):



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

В данном разделе представлена детальная интерпретация значений критериев в разрезе организаций в сфере культуры.

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

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

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

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

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

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

Организации представлены в порядке, указанном в Приложении 1.

### 2.1. МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 628 получателей услуг, из них 118 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 510 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://monlib.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,8 балла и занимает 7 место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,9  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,6  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 86,8  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,9  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6  |
| 6 | Итоговый показатель  | 99,2  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

|  |  |  |
|--|--|--|
| №  | Недостатки, выявленные в ходе НОК  | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>     |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.  | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.  | Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |  |  |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели:<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.   | Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.   |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.   | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.  | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.   |
| Комментарии получателей услуг                                    |  |  |
| Результаты анкетирования.  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обновление/пополнение книжного фонда (15 респондентов)</li> <li>• Кулер с водой, туалетная бумага (14 респондентов)</li> <li>• Косметический ремонт (8 респондентов)</li> </ul>   |

### 2.1.1. Центральная городская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 293 получателя услуг, из них 58 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 235 респондентов – методом онлайн анкетирования.

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

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

#### 2.1.2. Центральная детская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 147 получателя услуг, из них 28 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 119 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,1 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.1.3. Экологическая библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 77 получателя услуг, из них 12 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 65 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,8 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.1.4. Центр семейного чтения

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 111 получателя услуг, из них 20 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 91 респондентов – методом онлайн анкетирования.

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

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

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

| Место филиала | Наименование филиала             | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|----------------------------------|--|-------|
| 1             | Центральная городская библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |                                  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,8  |
|               |                                  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 87,4  |
|               |                                  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,8  |
|               |                                  | Итоговый балл  | 97,2  |
| 4             | Центральная детская библиотека   | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,9  |
|               |                                  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,0  |
|               |                                  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 81,3  |
|               |                                  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,1  |
|               |                                  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 97,1  |
|               |                                  | Итоговый балл  | 95,1  |
| 3             | Экологическая библиотека         | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,7  |
|               |                                  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 96,1  |
|               |                                  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|               |                                  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |                                  | Итоговый балл  | 96,8  |
| 2             | Центр семейного чтения           | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |                                  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,5  |
|               |                                  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 86,1  |
|               |                                  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |                                  | Итоговый балл  | 97,1  |

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

## 2.2. МУК Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 611 получатель услуг, из них 98 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 513 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://new.ol-cbs.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,1 балла и занимает 12-е место в рейтинге организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,9  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,2  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 78,8  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,6  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,2  |
| 6 | Итоговый показатель  | 95,1  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК  | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  |
|--|--|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |  |  |
| 1  | Информация, размещенная на официальном сайте и информационном стенде организации, в полном объеме соответствует НПА. | Рекомендовано постоянно обновлять информацию на сайте, а также регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.   |
| 2  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.                    | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>         |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.            | Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).   |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |  |   |
| 1  | По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок</li> <li>• Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</li> <li>• Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения образования организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску, предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ. |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.   | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |  |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.   | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.  |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |  |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.  | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.  |
| Комментарии получателей услуг                                    |  |   |
| Результаты анкетирования.  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Больше новых книг (19 респондентов)</li> <li>• Установить кондиционер (5 респондентов)</li> <li>• Поставить кофе-машину (2 респондента)</li> <li>• Обновит мебель (7 респондентов)</li> <li>• Оборудовать помещения с учетом доступности для инвалидов: стойка для трости, акустическое оборудование для слепых, светящаяся вывеска (6 респондентов)</li> </ul>  |

### 2.2.1. Центральная городская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 188 получателя услуг, из них 35 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 153 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,1 балла и занимает 5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.2.2. Центральная детская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 192 получателя услуг, из них 38 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 154 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,3 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.2.3. Библиотека-филиал №1 «Забота»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 50 получателя услуг, из них 9 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 41 респондент – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,4 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.2.4. Библиотека-филиал №3 (н.п. Высокий)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 60 получателя услуг, из них 60 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,5 балла и занимает 6 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.2.5. Библиотека-филиал №5 (н.п. Протоки)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 40 получателя услуг, из них 40 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,4 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.2.6. Библиотека-филиал №7

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 81 получателя услуг, из них 16 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 65 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,9 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

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

| Место филиала | Наименование филиала             | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|----------------------------------|--|-------|
| 5             | Центральная городская библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,9  |
|               |                                  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,7  |
|               |                                  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 78,1  |
|               |                                  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,2  |
|               |                                  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,4  |
|               |                                  | Итоговый балл  | 95,1  |
| 4             | Центральная детская библиотека   | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |

|   |                                     |  |       |
|---|-------------------------------------|--|-------|
|   |                                     | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,2  |
|   |                                     | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 78,0  |
|   |                                     | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|   |                                     | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,2  |
|   |                                     | Итоговый балл  | 95,3  |
| 3 | Библиотека-филиал №1 «Забота»       | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|   |                                     | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,0  |
|   |                                     | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 80,0  |
|   |                                     | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|   |                                     | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,8  |
|   |                                     | Итоговый балл  | 95,4  |
| 6 | Библиотека-филиал №3 (н.п. Высокий) | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,6  |
|   |                                     | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 91,7  |
|   |                                     | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 80,0  |
|   |                                     | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,7  |
|   |                                     | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 97,5  |
|   |                                     | Итоговый балл  | 93,5  |
| 1 | Библиотека-филиал №5 (н.п. Протоки) | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|   |                                     | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,8  |
|   |                                     | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 50,0  |
|   |                                     | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,0  |
|   |                                     | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|   |                                     | Итоговый балл  | 99,4  |
| 2 | Библиотека-филиал №7                | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|   |                                     | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,4  |
|   |                                     | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 80,0  |
|   |                                     | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|   |                                     | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|   |                                     | Итоговый балл  | 95,9  |

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

### 2.3. МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 572 получателя услуг, из них 98 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 474 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.apatitylibr.ru>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,6 балла и занимает 13 место в рейтинге организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,7  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,2  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 80,0  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,9  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,3  |
| 6 | Итоговый показатель  | 94,6  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №  | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК |
|--|---|---|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |   |
| 1  | На информационном стенде организации отсутствует следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</li> </ul> | Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.         |
| 2  | На официальном сайте организации отсутствует следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению</li> </ul>  | Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.         |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)  |  |
| 3  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.   | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |  |
| 1  | По результатам натурального наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели:<br>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.  | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.                                       |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.  | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.   | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.   |
| Комментарии получателей услуг                                    |   |  |
| Результаты анкетирования.  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разнообразить мероприятия (6 респондентов)</li> <li>• Ремонт (5 респондентов)</li> </ul>  |

### 2.3.1. Центральная городская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 58 получателя услуг, из них 10 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 48 респондент – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,4 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

### 2.3.2. Городская детско-юношеская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 329 получателя услуг из них 56 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 273 респондент – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,7 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

### 2.3.3. Библиотека семейного чтения

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 185 получателя услуг, из них 32 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 153 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,2 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

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

| Место филиала | Наименование филиала             | Критерии НОК  | Балл |
|---------------|----------------------------------|---|------|
| 1             | Центральная городская библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 97,1 |

|   |                                       |  |       |
|---|---------------------------------------|--|-------|
|   |                                       | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|   |                                       | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 80,0  |
|   |                                       | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|   |                                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|   |                                       | Итоговый балл  | 95,4  |
| 2 | Городская детско-юношеская библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,8  |
|   |                                       | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,2  |
|   |                                       | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 80,0  |
|   |                                       | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,5  |
|   |                                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,1  |
|   |                                       | Итоговый балл  | 94,7  |
| 3 | Библиотека семейного чтения           | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,6  |
|   |                                       | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,9  |
|   |                                       | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 80,0  |
|   |                                       | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 97,4  |
|   |                                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,1  |
|   |                                       | Итоговый балл  | 94,2  |

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

#### **2.4. МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 696 получателей услуг, из них 100 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 596 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://cbspechenga.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,3 балла и занимает 5 место в рейтинге организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,9  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,3  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,9  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,4  |
| 6 | Итоговый показатель  | 97,3  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №  | Недостатки, выявленные в ходе НОК  | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК   |
|--|--|---|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>     |  |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.  | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.   |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |  |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.  | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).  |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |  |   |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения образования организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ. |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.   | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |  |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.   | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.  |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |  |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.  | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности  |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
|                               | организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.                         |
| Комментарии получателей услуг |   |
| Результаты анкетирования.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Покупка новых книг (60 респондентов)</li> <li>• Современный ремонт (16 респондентов)</li> <li>• Кофемашин (5 респондентов)</li> <li>• Новая мебель (8 респондентов)</li> </ul> |

#### 2.4.1. Центральная библиотека п. Никель

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 145 получателя услуг, из них 27 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 118 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,2 балла и занимает 5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.4.2. Центральная детская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 126 получателя услуг, из них 20 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 106 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,6 балла и делит 1-2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Городской библиотекой – филиал № 1 г. Заполярный.

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

#### 2.4.3. Городская библиотека – филиал № 1 г. Заполярный

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 98 получателей услуг, из них 19 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 79 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,6 балла и делит 1-2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Центральной детской библиотекой.

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

#### 2.4.4. Детская библиотека – филиал № 3 г. Заполярный

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 190 получателей услуг, из них 34 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 156 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,0 балла и занимает 6 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Центральной детской библиотекой.

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

#### 2.4.5. Городская библиотека – филиал № 4 п. Печенга

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 57 получателей услуг, из них 57 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,5 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Центральной детской библиотекой.

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

#### 2.4.6. Библиотека – филиал № 6 п. Корзуново

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 50 получателя услуг, из них 50 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,3 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК, кроме «Доступность услуг для инвалидов», организация получила высокие оценки. В связи с чем рекомендуем устранить выявленные недостатки (см. таблицу основные недостатки и рекомендации по

итогах НОК к данной организации). Также рекомендуем периодически обновлять материально-техническую базу организации (в первую очередь оборудование для оказания услуг людям с ОВЗ).

#### 2.4.7. Библиотека – филиал № 8 п. Спутник

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 30 получателя услуг, из них 30 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,7 балла и занимает 7 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

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

| Место филиала | Наименование филиала                            | Критерии НОК   | Балл         |
|---------------|---|--|--------------|
| 1             | Центральная библиотека п. Никель                | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | <b>99,8</b>  |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | <b>98,6</b>  |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | <b>88,0</b>  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | <b>100,0</b> |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | <b>99,5</b>  |
|               |   | Итоговый балл  | <b>97,2</b>  |
| 2             | Центральная детская библиотека                  | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | <b>100,0</b> |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | <b>100,0</b> |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | <b>88,0</b>  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | <b>100,0</b> |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | <b>100,0</b> |
|               |   | Итоговый балл  | <b>97,6</b>  |
| 3             | Городская библиотека – филиал № 1 г. Заполярный | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | <b>100,0</b> |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | <b>100,0</b> |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | <b>88,0</b>  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | <b>100,0</b> |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | <b>100,0</b> |
|               |   | Итоговый балл  | <b>97,6</b>  |

|   |   |  |       |
|---|---|--|-------|
| 4 | Детская библиотека – филиал № 3 г. Заполярный | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,8  |
|   |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,9  |
|   |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|   |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,5  |
|   |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,8  |
|   |   | Итоговый балл  | 97,0  |
| 5 | Городская библиотека – филиал № 4 п. Печенга  | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|   |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|   |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|   |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|   |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6  |
|   |   | Итоговый балл  | 97,5  |
| 6 | Библиотека – филиал № 6 п. Корзуново          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|   |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,0  |
|   |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|   |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|   |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,4  |
|   |   | Итоговый балл  | 97,3  |
| 7 | Библиотека – филиал № 8 п. Спутник            | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|   |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,3  |
|   |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|   |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|   |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 97,3  |
|   |   | Итоговый балл  | 96,7  |

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

## **2.5. МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 680 получателей услуг, из них 114 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 566 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://biblyzato.murm.muzkult.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,0 балла и занимает 4 место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,9  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,8  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 91,7  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,8  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6  |
| 6 | Итоговый показатель  | 98,0  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК   |
|--|---|---|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>     |   |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.   | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.   |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |   |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).  |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |   |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие сменных кресел-колясок.</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения образования организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ. |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.  | Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.  | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.  |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |   |   |

|                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
| 1                             | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества. |
| Комментарии получателей услуг |   |  |
| Результаты анкетирования.     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Больше новых книг (9 респондентов)</li> </ul>   |

### 2.5.1. Центральная городская библиотека им. А. М. Каутского (г. Полярный)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 116 получателя услуг, из них 22 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 94 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,6 балла и занимает 7 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

### 2.5.2. Центральная детская библиотека (г. Полярный)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 139 получателя услуг, из них 26 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 113 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,3 балла и занимает 5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Городской библиотекой – филиал № 1 г. Заполярный.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие и средние баллы.

### 2.5.3. Сельская библиотека н.п. Оленья Губа

В рамках проведения независимой оценки качества был опрошен 21 получатель услуг, из них 21 респондент – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,8 балла и делит 1-2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Городской детской библиотекой «Мир детства» (г. Снежногорск).

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие и средние баллы.

#### 2.5.4. Городская библиотека (г. Гаджиево)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 112 получателей услуг, из них 15 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 97 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,5 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Центральной детской библиотекой.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие и средни баллы.

#### 2.5.5. Городская детская библиотека (г. Гаджиево)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 101 получателей услуг, из них 18 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 83 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,7 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Центральной детской библиотекой.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие и средни баллы.

#### 2.5.6. Городская библиотека «Центр-Книга» (г. Снежногорск)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 91 получателя услуг, из них 16 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 75 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,8 балла и занимает 6 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие и средни баллы.

#### 2.5.7. Городская детская библиотека «Мир детства» (г. Снежногорск)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 100 получателя услуг, из них 17 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 83 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,8 балла и делит 1-2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Сельской библиотекой н.п. Оленья Губа.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие и средни баллы.

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

| Место филиала | Наименование филиала   | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|--|--|-------|
| 7             | Центральная городская библиотека им. А. М. Каутского (г. Полярный) | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,8  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 97,8  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,0  |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,4  |
|               |  | Итоговый балл  | 96,6  |
| 5             | Центральная детская библиотека (г. Полярный)                       | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,8  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 97,5  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 94,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |  | Итоговый балл  | 98,3  |
| 1-2 место     | Сельская библиотека н.п. Оленья Губа                               | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 94,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |  | Итоговый балл  | 98,8  |
| 4             | Городская библиотека (г. Гаджиево)                                 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,7  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 94,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |  | Итоговый балл  | 98,5  |
| 3             |  | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |

|           |   |  |       |
|-----------|---|--|-------|
|           | Городская детская библиотека (г. Гаджиево)                  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,5  |
|           |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 94,0  |
|           |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|           |   | Итоговый балл  | 98,7  |
| 6         | Городская библиотека «Центр-Книга» (г. Снежногорск)         | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,8  |
|           |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,5  |
|           |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 90,7  |
|           |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,6  |
|           |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,5  |
|           |   | Итоговый балл  | 97,8  |
| 1-2 место | Городская детская библиотека «Мир детства» (г. Снежногорск) | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|           |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|           |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 94,0  |
|           |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|           |   | Итоговый балл  | 98,8  |

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

## 2.6. ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 450 получателей услуг, из них 90 респондентов – методом онлайн анкетирования; 360 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mgounb.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,3 балла и занимает 16 место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                    | Баллы |
|---|---|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 99,2  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»          | 97,1  |

|   |  |      |
|---|--|------|
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,7 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,9 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,4 |
| 6 | Итоговый показатель  | 93,3 |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК   |
|--|---|---|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>     |   |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.   | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.   |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |   |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).  |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |   |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>• дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения образования организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ. |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.  | Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |   |
| 1  | Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.   | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.  |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |   |   |

|                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
| 1                             | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества. |
| Комментарии получателей услуг |   |  |
| Результаты анкетирования.     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Установка лифта (17 респондентов)</li> <li>• Кулер с водой (10 респондентов)</li> <li>• Больше уютных, комфортных мест для чтения ( респондента)</li> </ul>   |

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

## 2.7. ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 207 получателей услуг, из них 40 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 167 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.libkids51.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,1 балла и занимает 1-3 место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,6  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 97,8  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 94,0  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,7  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,3  |
| 6 | Итоговый показатель  | 98,1  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК                                    |
|--|---|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |  |
| 1  | На официальном сайте организации отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг: | Рекомендовано обеспечить функционирование всех необходимых способов взаимодействия с получателями услуг. |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>раздел «Часто задаваемые вопросы»</li> </ul>   |   |
| 2  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.   | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.   |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |   |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).  |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |   |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>наличие сменных кресел-коляскою</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения образования организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ. |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |   |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.  | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.  |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |   |   |
| 1  | Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.  | В целях поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.  |
| Комментарии получателей услуг                                    |   |   |
| Результаты анкетирования.  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>организовать остановку общественного транспорта рядом с библиотекой (4 респондента)</li> </ul>   |

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

## 2.8. ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 106 получателей услуг, из них 80 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 26 респондентов – методом онлайн анкетирования.

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

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,1 балла и занимает 2-3 место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,1  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 94,0  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,8  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,7  |
| 6 | Итоговый показатель  | 98,1  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  |
|--|---|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>     |   |  |
| 1  | Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.  | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем и дальше проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.   |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |  |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.  | Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.                                       |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |

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

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

## 2.9. МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 666 получателей услуг, из них 100 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 566 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://murmanlib.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,8 балла и занимает 17 место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,9  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 97,1  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 70,9  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,4  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,4  |
| 6 | Итоговый показатель  | 92,8  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК  | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК |
|--|--|---|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |  |   |
| 1  | На информационном стенде организации отсутствует следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы</li> </ul> | Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.         |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)   |  |
| 2  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.  | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.  | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |  |  |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок</li> <li>• дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>• дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.   | Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.                                       |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.   | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.  | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.   |
| Комментарии получателей услуг                                    |  |  |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Результаты анкетирования. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Автомат с кофе (5 респондентов)</li> <li>• Больше новых книг (27 респондента)</li> <li>• Современный и информативный сайт (5 респондентов)</li> <li>• Кулер с водой (11 респондентов)</li> <li>• Обновить технику: приобрести принтер, экран для детей (4 респондента)</li> </ul> |
|---------------------------|--|

### 2.9.1. Информационный интеллект центр – Центральная библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 166 получателя услуг, из них 31 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 135 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,6 балла и занимает 7 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

### 2.9.2. Информационный интеллект-центр - филиал №1

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 31 получателя услуг, из них 6 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 25 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,3 балла и занимает 5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Городской библиотекой – филиал № 1 г. Заполярный.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

### 2.9.3. Информационный интеллект-центр - филиал №2

В рамках проведения независимой оценки качества был опрошен 39 получатель услуг из них 6 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 33 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,8 балла и делит 1-2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Городской детской библиотекой «Мир детства» (г. Снежногорск).

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.9.4. Информационный интеллект-центр - филиал №4

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 26 получателей услуг, из них 5 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 21 респондент – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,5 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Центральной детской библиотекой.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.9.5. Информационный интеллект-центр - филиал №5

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 48 получателей услуг, из них 8 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 40 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,7 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Центральной детской библиотекой.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.9.6. Информационный интеллект-центр - филиал №6

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 35 получателя услуг, из них 6 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 29 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,8 балла и занимает 6 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие и средни баллы.

#### 2.9.7. Информационный интеллект-центр - филиал №7

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 34 получателя услуг, из них 5 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 29 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,8 балла и делит 1-2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Сельской библиотекой н.п. Оленья Губа.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие и средни баллы.

#### 2.9.8. Информационный интеллект-центр - филиал №8

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 34 получателя услуг, из них 34 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,6 балла и занимает 7 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.9.9. Информационный интеллект-центр - филиал №9

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 38 получателя услуг, из них 7 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 31 респондент – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,3 балла и занимает 5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Городской библиотекой – филиал № 1 г. Заполярный.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие и средние баллы.

#### 2.9.10. Информационный интеллект-центр - филиал №11

В рамках проведения независимой оценки качества был опрошен 30 получатель услуг, из них 5 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 25 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,8 балла и делит 1-2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Городской детской библиотекой «Мир детства» (г. Снежногорск).

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.9.11. Информационный интеллект-центр - филиал №12

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 15 получателей услуг, из них 15 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,5 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Центральной детской библиотекой.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.9.12. Информационный интеллект-центр - филиал №13

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 18 получателей услуг, из них 18 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,7 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Центральной детской библиотекой.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.9.13. Информационный интеллект-центр - филиал №22

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 23 получателя услуг, из них 23 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,8 балла и занимает 6 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.9.14. Информационный интеллект-центр - филиал №23

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 38 получателя услуг, из них 7 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 31 респондент – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,8 балла и делит 1-2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Сельской библиотекой н.п. Оленья Губа.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.9.15. Информационный интеллект-центр - филиал №24

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 51 получателя услуг, из них 7 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 44 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,8 балла и занимает 6 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.9.16. Информационный интеллект-центр - филиал №25

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 40 получателя услуг, из них 7 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 33 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,8 балла и делит 1-2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Сельской библиотекой н.п. Оленья Губа.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

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

| Место филиала | Наименование филиала                                       | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|--|--|-------|
| 4-5 место     | Информационный интеллект центр –<br>Центральная библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,0  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,4  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,8  |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6  |
|               |  | Итоговый балл  | 93,8  |
| 1-2 место     | Информационный интеллект-центр филиал №1                   | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,3  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |  | Итоговый балл  | 94,1  |
| 10            | Информационный интеллект-центр филиал №2                   | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,2  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 94,9  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,0  |

|           |  |  |       |
|-----------|--|--|-------|
|           |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 97,9  |
|           |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|           |  | Итоговый балл  | 92,4  |
| 11        | Информационный интеллект-центр филиал №4 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,5  |
|           |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 94,2  |
|           |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,0  |
|           |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,5  |
|           |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,8  |
|           |  | Итоговый балл  | 92,2  |
| 8         | Информационный интеллект-центр филиал №5 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,3  |
|           |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,0  |
|           |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 68,5  |
|           |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,5  |
|           |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,5  |
|           |  | Итоговый балл  | 92,8  |
| 1-2 место | Информационный интеллект-центр филиал №6 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,3  |
|           |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|           |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,0  |
|           |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|           |  | Итоговый балл  | 94,1  |
| 7         | Информационный интеллект-центр филиал №7 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,3  |
|           |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 95,6  |
|           |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,0  |
|           |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,5  |
|           |  | Итоговый балл  | 92,9  |
| 9         | Информационный интеллект-центр филиал №8 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,3  |
|           |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 92,6  |
|           |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,0  |
|           |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |

|           |   |  |       |
|-----------|---|--|-------|
|           |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|           |   | Итоговый балл  | 92,6  |
| 4-5 место | Информационный интеллект-центр филиал №9  | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,3  |
|           |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,7  |
|           |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,0  |
|           |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|           |   | Итоговый балл  | 93,8  |
| 13        | Информационный интеллект-центр филиал №11 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,3  |
|           |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 85,0  |
|           |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,0  |
|           |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|           |   | Итоговый балл  | 90,9  |
| 16        | Информационный интеллект-центр филиал №12 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,3  |
|           |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|           |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 42,0  |
|           |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,7  |
|           |   | Итоговый балл  | 87,8  |
| 6         | Информационный интеллект-центр филиал №13 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,3  |
|           |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 97,2  |
|           |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,0  |
|           |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,9  |
|           |   | Итоговый балл  | 93,3  |
| 14        | Информационный интеллект-центр филиал №22 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,3  |
|           |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 95,7  |
|           |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 57,0  |
|           |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |

|    |   |  |       |
|----|---|--|-------|
|    |   | Итоговый балл  | 90,2  |
| 3  | Информационный интеллект-центр филиал №23 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,5  |
|    |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|    |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,0  |
|    |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|    |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|    |   | Итоговый балл  | 93,9  |
| 15 | Информационный интеллект-центр филиал №24 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 84,3  |
|    |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 96,1  |
|    |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 72,0  |
|    |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,0  |
|    |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,4  |
|    |   | Итоговый балл  | 89,8  |
| 12 | Информационный интеллект-центр филиал №25 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,7  |
|    |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 96,3  |
|    |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 67,0  |
|    |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,0  |
|    |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 97,5  |
|    |   | Итоговый балл  | 91,3  |

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

## 2.10. МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 704 получателя услуг, из них 110 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 594 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: [https://www.libkids51.ru/map/libraries/detskie\\_biblioteki/cdb\\_murm.shtml](https://www.libkids51.ru/map/libraries/detskie_biblioteki/cdb_murm.shtml)

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

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,5  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,2  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 87,0  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,9  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6  |
| 6 | Итоговый показатель  | 97,0  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  |
|--|---|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>     |   |  |
| 1  | На официальном сайте организации отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг: <ul style="list-style-type: none"> <li>• раздел «Часто задаваемые вопросы»</li> </ul>   | Рекомендовано обеспечить функционирование всех необходимых способов взаимодействия с получателями услуг.   |
| 2  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.   | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |  |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.  | Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.                                       |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.  | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | организации для улучшения результатов по данному критерию.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества. |
| Комментарии получателей услуг                        |   |  |
| Результаты анкетирования.                            |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ремонт (11 респондентов)</li> <li>• Бумага для ксерокопии отсутствует (3 респондента)</li> </ul>  |

### 2.10.1. Центральная детская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 84 получателя услуг, из них 13 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 71 респондент – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,6 балла и занимает 7 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

### 2.10.2. Филиал №2

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 62 получателя услуг, из них 9 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 53 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,3 балла и занимает 5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

### 2.10.3. Библиотека - филиал №3

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 43 получателя услуг, из них 43 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,8 балла и делит 1-2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.10.4. Филиал №4

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 56 получателей услуг, из них 10 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 46 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,5 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.10.5. Библиотека - филиал №5

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 82 получателей услуг, из них 15 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 67 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,7 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.10.6. Библиотека - филиал №7

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 28 получателя услуг, из них 5 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 23 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,6 балла и делит 1-3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Библиотекой - филиалом №8 и Филиалом №2.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие и средние баллы.

#### 2.10.7. Библиотека - филиал №8

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 55 получателя услуг, из них 10 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 45 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,6 балла и делит 1-3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Библиотекой - филиалом №7 и Филиалом №2.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие и средние баллы.

#### 2.10.8. Библиотека - филиал №10

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 42 получателя услуг, из них 6 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 36 респондентов – методом онлайн анкетирования. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,1 балла и занимает 11 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.10.9. Библиотека - филиал №12

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 79 получателя услуг, из них 14 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 65 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,9 балла и занимает 9 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие и средние баллы.

#### 2.10.10. Библиотека - филиал №15

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 62 получателя услуг, из них 13 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 49 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,2 балла и занимает 6 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.10.11. Библиотека - филиал №16

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 47 получателей услуг, из них 7 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 40 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,0 балла и занимает 12 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

#### 2.10.12. Филиал №17

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 64 получателей услуг, из них 8 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 56 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,5 балла и делит 4-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Филиалом №4.

По всем критериям независимой оценки качества зафиксированы высокие средние баллы.

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

| Место филиала | Наименование филиала           | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|--------------------------------|--|-------|
| 7-8 место     | Центральная детская библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,8  |
|               |                                | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,4  |
|               |                                | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|               |                                | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |                                | Итоговый балл  | 97,0  |
| 1-3 место     | Филиал №2                      | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |                                | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |                                | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|               |                                | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |                                | Итоговый балл  | 97,6  |
| 7-8 место     | Библиотека - филиал №3         | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,4  |
|               |                                | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |                                | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |

|           |                        |  |       |
|-----------|------------------------|--|-------|
|           |                        | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,1  |
|           |                        | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,5  |
|           |                        | Итоговый балл  | 97,0  |
| 4-5 место | Филиал №4              | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|           |                        | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|           |                        | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|           |                        | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |                        | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6  |
|           |                        | Итоговый балл  | 97,5  |
| 10        | Библиотека - филиал №5 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,7  |
|           |                        | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 95,1  |
|           |                        | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|           |                        | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,5  |
|           |                        | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,8  |
|           |                        | Итоговый балл  | 96,2  |
| 1-3 место | Библиотека - филиал №7 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|           |                        | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|           |                        | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|           |                        | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |                        | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|           |                        | Итоговый балл  | 97,6  |
| 1-3 место | Библиотека - филиал №8 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|           |                        | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|           |                        | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|           |                        | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |                        | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|           |                        | Итоговый балл  | 97,6  |
| 11        | Библиотека - филиал №8 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|           |                        | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|           |                        | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|           |                        | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |

|  |                         |  |                         |
|--|-------------------------|--|-------------------------|
|  |                         | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0                   |
|  |                         | Итоговый балл  | 97,6                    |
| 11   | Библиотека - филиал №10 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0                   |
|  |                         | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0                   |
|  |                         | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 80,5                    |
|  |                         | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0                   |
|  |                         | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0                   |
|  |                         | Итоговый балл  | 96,1                    |
|  |                         | 9  | Библиотека - филиал №12 |
| Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0                   |  |                         |
| Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 85,3                    |  |                         |
| Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0                   |  |                         |
| Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0                   |  |                         |
| Итоговый балл  | 96,9                    |  |                         |
| 6  | Библиотека - филиал №15 |  |                         |
|  |                         | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0                   |
|  |                         | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 42,0                    |
|  |                         | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0                   |
|  |                         | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,7                    |
|  |                         | Итоговый балл  | 87,8                    |
|  |                         | 12   | Библиотека - филиал №16 |
| Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,9                    |  |                         |
| Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 83,0                    |  |                         |
| Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0                   |  |                         |
| Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,3                    |  |                         |
| Итоговый балл  | 96,0                    |  |                         |
| 4-5 место  | Филиал №17              |  |                         |
|  |                         | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0                   |
|  |                         | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0                    |
|  |                         | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0                   |
|  |                         | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,7                    |

|  |               |      |
|--|---------------|------|
|  | Итоговый балл | 97,5 |
|--|---------------|------|

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

## 2.11. МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 432 получателей услуг, из них 51 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 381 респондент – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://kolabiblio.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,7 балла и занимает 14 место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,5  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,6  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 73,3  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,4  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,7  |
| 6 | Итоговый показатель  | 93,7  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК                                    |
|--|---|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |  |
| 1  | На информационном стенде организации отсутствует следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</li> </ul> | Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.  |
| 2  | На официальном сайте организации отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг: <ul style="list-style-type: none"> <li>раздел «Часто задаваемые вопросы»</li> </ul>   | Рекомендовано обеспечить функционирование всех необходимых способов взаимодействия с получателями услуг. |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 3  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.  | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.  | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |  |  |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <li>• дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>• дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.   | Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.                                       |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.   | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.  | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.   |
| Комментарии получателей услуг                                    |  |  |
| Результаты анкетирования.  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Больше новых книг, периодики (23 респондента)</li> <li>• Новая мебель (8 респондентов)</li> </ul>   |

### 2.11.1. Межпоселенческая библиотека Кольского района

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 212 получателя услуг, из них 42 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 170 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,0 балла и занимает 6 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, недостатки зафиксированы только по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

### 2.11.2. Пушновская сельская библиотека-филиал

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 37 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,3 балла и делит 3-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Туломская модельная сельская библиотека-филиал, Териберская сельская библиотека-филиал.

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, недостатки зафиксированы только по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

### 2.11.3. Междуреченская сельская библиотека-филиал

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 49 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,6 балла и делит 1-2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Минькинская сельская библиотека-филиал.

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, недостатки зафиксированы только по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

### 2.11.4. Мишуковская сельская библиотека-филиал

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 9 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,4 балла и занимает 7 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, однако существенные недостатки зафиксированы по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

#### 2.11.5. Минькинская сельская библиотека-филиал

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 19 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,6 и делит 1-2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Междуреченская сельская библиотека-филиал.

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, недостатки зафиксированы только по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

#### 2.11.6. Туломская модельная сельская библиотека-филиал

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 49 получателя услуг, из них 9 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 40 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,3 балла и делит 3-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Териберская сельская библиотека-филиал и Пушновская сельская библиотека-филиал.

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, недостатки зафиксированы только по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

#### 2.11.7. Урагубская сельская библиотека-филиал

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 16 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 80,6 балла и занимает 8 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, существенные недостатки зафиксированы по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

#### 2.11.8. Териберская сельская библиотека-филиал

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 41 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,3 балла и делит 3-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Туломская модельная сельская библиотека-филиал и Пушновская сельская библиотека-филиал.

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, недостатки зафиксированы только по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

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

| Место филиала | Наименование филиала                         | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|--|--|-------|
| 6             | Межпоселенческая библиотека Кольского района | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,5  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,3  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 74,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,7  |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,2  |
|               |  | Итоговый балл  | 94,0  |
| 3-5 место     | Пушновская сельская библиотека-филиал        | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,8  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 74,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,6  |
|               |  | Итоговый балл  | 94,3  |
| 1-2 место     | Междуреченская сельская библиотека-филиал    | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,8  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 74,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |  | Итоговый балл  | 94,6  |
| 7             | Мишуковская сельская библиотека-филиал       | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,8  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 94,4  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 44,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |  | Итоговый балл  | 87,4  |

|           |  |  |       |
|-----------|--|--|-------|
| 1-2 место | Минькинская сельская библиотека-филиал         | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,8  |
|           |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|           |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 74,0  |
|           |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|           |  | Итоговый балл  | 94,6  |
| 3-5 место | Тулумская модельная сельская библиотека-филиал | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,3  |
|           |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|           |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 74,0  |
|           |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,0  |
|           |  | Итоговый балл  | 94,3  |
| 8         | Урагубская сельская библиотека-филиал          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,4  |
|           |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 90,6  |
|           |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 44,0  |
|           |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 88,6  |
|           |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 82,5  |
|           |  | Итоговый балл  | 80,6  |
| 3-5 место | Териберская сельская библиотека-филиал         | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,8  |
|           |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,8  |
|           |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 74,0  |
|           |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|           |  | Итоговый балл  | 94,3  |

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

## 2.12. МБУК «Кольская центральная детская библиотека»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 277 получателей услуг, из них 40 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 237 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://bibliokinder.kulturu.ru>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,6 балла и занимает 15 место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 68,0  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
| 6 | Итоговый показатель  | 93,6  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК  | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК   |
|--|--|---|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |  |   |
| 1  | Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.   | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем и дальше проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>         |  |   |
| 1  | Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | Рекомендовано поддерживать высокий уровень удовлетворенности и постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).   |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                  |  |   |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <li>• дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения образования организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску, предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ. |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul> |  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.   | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков. |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |  |  |
| 1  | Получатели услуг полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации образования   | Недостатков по критерию в ходе НОК не выявлено. Рекомендуем поддерживать и деятельность, обеспечивающую высокий уровень удовлетворенности получателей услуг.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |  |  |
| 1  | Получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг  | Недостатков по критерию не выявлено. Рекомендуется поддерживать высокий уровень условий оказания услуг. Также для улучшения имиджа учреждения рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.  |
| Комментарии получателей услуг                                    |  |  |
| Результаты анкетирования.  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Нужен современный ремонт (1 респондент)</li> </ul>  |

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

### 2.13. МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 115 получателей услуг, из них 19 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, из них 96 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.bibmol.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,0 балла и занимает 10-11 место рейтинга организаций культуры.

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

|   | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 86,8  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,6  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 94,0  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,1  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,8  |
| 6 | Итоговый показатель  | 96,0  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  |
|--|---|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |  |
| 1  | <p>На информационном стенде организации отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> </ul>   | Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.  |
| 2  | <p>На официальном сайте организации отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);</li> <li>• техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);</li> <li>• раздел «Часто задаваемые вопросы».</li> </ul> | Рекомендовано обеспечить функционирование всех необходимых способов взаимодействия с получателями услуг.   |
| 3  | Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.  | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>         |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                  |   |  |
| 1  | <p>По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие сменных кресел-колясок.</li> </ul>  | Рекомендуется обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов в полной мере удовлетворены доступностью услуг.                          | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков. |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |  |  |
| 1  | Получатели услуг полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации образования | Недостатков по критерию в ходе НОК не выявлено. Рекомендуем поддерживать и деятельность, обеспечивающую высокий уровень удовлетворенности получателей услуг.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.                                    | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.   |

### 2.13.1. Центральная библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 61 получателя услуг, из них 10 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 51 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,0 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, существенных недостатков не отмечено.

### 2.13.2. Детская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 54 получателя услуг, из них 9 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 45 респондента – методом онлайн анкетирования.

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

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, существенных недостатков не отмечено.

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

| Место филиала | Наименование филиала   | Критерии НОК  | Балл |
|---------------|------------------------|---|------|
| 2             | Центральная библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 86,8 |

|   |                    |  |       |
|---|--------------------|--|-------|
|   |                    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,2  |
|   |                    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 94,0  |
|   |                    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|   |                    | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|   |                    | Итоговый балл  | 96,0  |
| 1 | Детская библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 86,8  |
|   |                    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|   |                    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 94,0  |
|   |                    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|   |                    | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6  |
|   |                    | Итоговый балл  | 96,1  |

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

## 2.14. МБУК «Мурмашинская городская библиотека»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 317 получателей услуг, из них 59 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 258 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://bibl78.esgms.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 81,8 балла и занимает 21-е место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 88,8  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,9  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 54,0  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,7  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,9  |
| 6 | Итоговый показатель  | 88,1  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

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

|  |  |   |
|--|--|---|
| 1  | <p>На информационном стенде организации отсутствуют следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</li> </ul>   | <p>Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую.<br/>Следует регулярно обновлять информацию.</p>   |
| 2  | <p>На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Режим, график работы организации культуры</li> <li>• Виды предоставляемых услуг организацией культуры</li> <li>• Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>• Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события</li> </ul> <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>Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую.<br/>Постоянно обновлять информацию на сайте.<br/>Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.</p>  |
| 3  | <p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.</p>   | <p>Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.</p>  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b> |  |   |
| 1  | <p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.</p>   | <p>В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).</p> |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>          |  |   |
| 1  | <p>По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> <li>• дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> </ul> | <p>Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.</p>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul> |  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов в полной мере удовлетворены доступностью услуг.   | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков. |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.  | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.   | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.   |
| Комментарии получателей услуг                                    |   |  |
| Результаты анкетирования.  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ремонт (39 респондентов)</li> <li>Вывеска (6 респондентов)</li> <li>Новые книги (7 респондентов)</li> <li>Новая техника, интернет (3 респондента)</li> </ul>  |

#### 2.14.1. Мурманская городская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 174 получателя услуг, из них 32 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 142 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88,1 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, однако по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» наблюдаются существенные недостатки.

#### 2.14.2. Мурманская городская библиотека-филиал №1

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 41 получателя услуг, из них 7 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 34 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 86,9 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, однако по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» наблюдаются существенные недостатки.

### 2.14.3. Мурмашинская детская библиотека-филиал №2

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 102 получателя услуг, из них 20 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 82 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 85,8 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По большинству критериев НОК организация получила высокие оценки, однако по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» наблюдаются существенные недостатки.

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

| Место филиала | Наименование филиала                        | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|---|--|-------|
| 1             | Мурмашинская городская библиотека           | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 88,9  |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,7  |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 54,0  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,8  |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 97,9  |
|               |   | Итоговый балл  | 88,1  |
| 2             | Мурмашинская городская библиотека-филиал №1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 88,0  |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,8  |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 54,0  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 93,7  |
|               |   | Итоговый балл  | 86,9  |
| 3             | Мурмашинская детская библиотека-филиал №2   | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 88,8  |

|  |  |      |
|--|--|------|
|  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 97,5 |
|  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 54,0 |
|  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,6 |
|  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 89,1 |
|  | Итоговый балл  | 85,8 |

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

## 2.15. МБУК «Кильдинская городская библиотека»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 268 получателей услуг, из них 49 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 219 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.biblio-mokildin.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,3 балла и занимает 9-е место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,3  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,1  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 86,0  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
| 6 | Итоговый показатель  | 96,3  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  |
|--|---|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |  |
| 2  | <p>На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• атериально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>• Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной</li> </ul> | <p>Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую.</p> <p>Постоянно обновлять информацию на сайте.</p> <p>Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  |  |
| 3  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.   | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |  |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.  | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.                                       |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации образования  | Недостатков по критерию в ходе НОК не выявлено. Рекомендуем поддерживать и деятельность, обеспечивающую высокий уровень удовлетворенности получателей услуг.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг   | Недостатков по критерию не выявлено. Рекомендуется поддерживать высокий уровень условий оказания услуг. Также для улучшения имиджа учреждения рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.  |
| Комментарии получателей услуг                                    |   |  |
| Результаты анкетирования.  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заменить старые окна (10 респондентов)</li> <li>• Нужна современная мебель (28 респондентов)</li> <li>• Ремонт (54 респондента)</li> <li>• Не хватает теплого помещения (19 респондентов)</li> <li>• Обеспечить безопасный и комфортный доступ для посетителей – инвалидов (4 респондента)</li> </ul>                                       |

### 2.15.1. Кильдинская городская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 110 получателя услуг, из них 22 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 88 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,9 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Наименьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (88,0 балла из 100). Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

#### 2.15.2. Зверосовхозская сельская библиотека - отдел

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 96 получателей услуг, из них 16 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 80 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,5 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.15.3. Шонгуйская сельская библиотека – отдел

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 62 получателя услуг, из них 11 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 51 респондентов – методом онлайн анкетирования.

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

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

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

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

|   |   |  |       |
|---|---|--|-------|
| 1 | Кильдинская городская библиотека            | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,3  |
|   |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|   |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|   |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|   |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|   |   | Итоговый балл  | 96,9  |
| 3 | Зверосовхозская сельская библиотека - отдел | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,3  |
|   |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,0  |
|   |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 82,4  |
|   |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|   |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|   |   | Итоговый балл  | 95,5  |
| 2 | Шонгуйская сельская библиотека – отдел      | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,3  |
|   |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 97,6  |
|   |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,0  |
|   |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|   |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|   |   | Итоговый балл  | 96,4  |

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

## 2.16. МАУ Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 34 получателей услуг, из них 6 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 28 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://xn----7sbbbaytbngiroah8des0n.xn--p1ai/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 84,7 балла и занимает 23-24-е место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                    | Баллы |
|---|---|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 92,1  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»          | 95,6  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                    | 39,0  |

|   |  |      |
|---|--|------|
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,3 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 96,8 |
| 6 | Итоговый показатель  | 84,7 |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  |
|--|---|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |  |
| 1  | <p>На информационном стенде организации отсутствуют следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</li> </ul>  | <p>Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую.</p> <p>Следует регулярно обновлять информацию.</p>   |
| 2  | <p>На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты;</li> <li>Виды предоставляемых услуг организацией культуры</li> <li>Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</li> </ul> | <p>Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую.</p> <p>Постоянно обновлять информацию на сайте.</p> <p>Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.</p> |
|  | <p>На официальном сайте организации отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с</li> </ul>   | <p>Рекомендовано обеспечить функционирование всех необходимых способов взаимодействия с получателями услуг.</p>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)  |  |
| 2  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.   | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |  |
| 1  | По результатам натурального наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>• - наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <li>• дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> <li>• помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.  | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.                                       |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации образования  | Недостатков по критерию в ходе НОК не выявлено. Рекомендуем поддерживать и деятельность, обеспечивающую высокий уровень удовлетворенности получателей услуг.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |   |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 1 | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества. |
|---|---|--|

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

## 2.17. МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 479 получателей услуг, из них 76 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 403 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://revdabiblios.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,0 балла и занимает 10-11-е место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,8  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,5  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 81,4  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,9  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6  |
| 6 | Итоговый показатель  | 96,0  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

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

| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |  |
|--|---|--|
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.  | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков. |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.  | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.   | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.   |
| Комментарии получателей услуг                                    |   |  |
| Результаты анкетирования.  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Хотелось больше новых книг (8 респондентов)</li> <li>• Ремонт (5 респондентов)</li> <li>• Туалет для инвалидов (2 человека)</li> </ul>  |

### 2.17.1. Центральная городская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 235 получателя услуг, из них 39 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 196 респондента – методом онлайн анкетирования.

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

По всем критериям организация получила высокие баллы. Ни наименьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (72,1 балла из 100). Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия

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

#### 2.17.2. Центральная детская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 98 получателя услуг, из них 16 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 82 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,4 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.17.3. Ловозерская сельская библиотека-филиал Центр семейного чтения «Читать вместе!»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 122 получателя услуг, из них 21 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 101 респондент – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,2 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям организация получила высокие баллы. Наименьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (77,7 балла из 100), этот балл ниже, чем у остальных филиалов. Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

#### 2.17.4. Сельская библиотека-филиал №7 с. Краснощелье

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 24 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

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

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

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

| Место филиала | Наименование филиала   | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|--|--|-------|
| 2             | Центральная городская библиотека   | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,9  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,4  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 82,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,8  |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,4  |
|               |  | Итоговый балл  | 96,1  |
| 1             | Центральная детская библиотека   | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 82,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,8  |
|               |  | Итоговый балл  | 96,4  |
| 4             | Ловозерская сельская библиотека-филиал<br>Центр семейного чтения<br>«Читать вместе!» | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,4  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,6  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 77,7  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,8  |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,7  |
|               |  | Итоговый балл  | 95,2  |
| 3             | Сельская библиотека-филиал №7 с. Краснощелье   | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 97,9  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 82,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |  | Итоговый балл  | 96,0  |

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

## 2.18. МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 143 получателей услуг, из них 20 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 123 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://zbcbs.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,6 балла и занимает 8-е место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,3  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 96,2  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 92,8  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,4  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,0  |
| 6 | Итоговый показатель  | 96,6  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК  | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  |
|--|--|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |  |  |
| 1  | На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Материально-техническое обеспечение предоставления услуг;</li> <li>• Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</li> </ul> | Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.  |
| 2  | На официальном сайте организации отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг: <ul style="list-style-type: none"> <li>• раздел «Часто задаваемые вопросы»</li> </ul>  | Рекомендовано обеспечить функционирование всех необходимых способов взаимодействия с получателями услуг.   |
| 3  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.  | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>         |  |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.  | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).  |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |  |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.  | Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков. |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.  | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.   | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.   |
| Комментарии получателей услуг                                    |   |  |
| Результаты анкетирования.  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Побольше новых журналов и книг (4 респондента)</li> </ul>   |

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

## 2.19 МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 514 получателей услуг, из них 86 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 428 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://dk-afrikanda.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,5 балла и занимает 22 место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,2  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 96,1  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 44,8  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,1  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,0  |
| 6 | Итоговый показатель  | 87,5  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  |
|--|---|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.   | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>         |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                  |   |  |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <li>• дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>• дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.</li> </ul> |  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.  | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков. |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.  | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.   | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.   |
| Комментарии получателей услуг                                    |   |  |
| Результаты анкетирования.  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Больше новых книг (35 респондентов)</li> <li>• Обновить мебель (7 респондентов)</li> <li>• Изменить режим работы (4 респондента)</li> </ul>   |

### 2.19.1. Центральная библиотека им. Колычева

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 201 получателя услуг, из них 40 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 161 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 86,7 балла и занимает 6 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

### 2.19.2. Центральная детско-юношеская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 119 получателя услуг, из них 22 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 97 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88,0 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.19.3. Городская библиотека № 1

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

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88,1 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.19.4. Городская библиотека № 2

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 76 получателя услуг, из них 15 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 61 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88,3 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

### 2.19.5. Городская библиотека № 3

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 29 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,6 балла делит 4-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Детской библиотекой.

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

### 2.19.6. Детская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 47 получателя услуг, из них 9 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 38 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,6 балла и делит 4-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Городской библиотекой № 3.

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

### 2.19.7. Нивская сельская библиотека

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

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 74,8 балла и занимает 7 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК организация получила высокие оценки, за исключением критериев Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (73,8 балла, ниже, чем среднее по филиалам) и «Доступность услуг для инвалидов» (0,0 баллов). В связи с чем рекомендуем устранить выявленные недостатки (см. таблицу основные недостатки и рекомендации по итогам НОК к данной организации).

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

| Место филиала | Наименование филиала                    | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|---|--|-------|
| 6             | Центральная библиотека им. Кольчева     | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,2  |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 95,5  |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 44,2  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,3  |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 97,3  |
|               |   | Итоговый балл  | 86,7  |
| 1             | Центральная детско-юношеская библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,6  |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,7  |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 46,0  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,8  |
|               |   | Итоговый балл  | 88,8  |
| 3             | Городская библиотека № 1                | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 95,2  |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 46,0  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,0  |
|               |   | Итоговый балл  | 88,1  |
| 2             | Городская библиотека № 2                | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,7  |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 44,6  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,0  |
|               |   | Итоговый балл  | 88,3  |

|           |                             |  |       |
|-----------|-----------------------------|--|-------|
| 4-5 место | Городская библиотека № 3    | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,0  |
|           |                             | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,3  |
|           |                             | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 46,0  |
|           |                             | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,8  |
|           |                             | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 95,9  |
|           |                             | Итоговый балл  | 87,6  |
| 4-5 место | Детская библиотека          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|           |                             | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 96,8  |
|           |                             | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 46,0  |
|           |                             | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,3  |
|           |                             | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 96,8  |
|           |                             | Итоговый балл  | 87,6  |
| 7         | Нивская сельская библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|           |                             | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 73,8  |
|           |                             | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 0,0   |
|           |                             | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|           |                             | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|           |                             | Итоговый балл  | 74,8  |

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

## 2.20. МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 638 получателей услуг, из них 97 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 541 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://bibliokirovsk.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90,8 балла и занимает 20-е место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,9  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,0  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 59,5  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,6  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,0  |

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  |
|--|---|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |  |
| 1  | На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</li> </ul>   | Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.  |
| 2  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.   | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>         |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                  |   |  |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>• оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <li>• дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul> |  |
| 2  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.  | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков. |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.  | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.   | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.   |
| Комментарии получателей услуг                                    |   |  |
| Результаты анкетирования.  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Вернуть бегущую строку (2 респондента)</li> <li>Заменить ксерокс (4 респондента)</li> <li>Больше книжных новинок (36 респондентов)</li> <li>Новых интересных мероприятий (5 респондентов)</li> <li>Ремонт (40 респондентов)</li> </ul>  |

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

Результаты независимой оценки качества по филиалам представлены ниже.

#### 2.20.1. Центральная городская библиотека им. А.М. Горького

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 262 получателя услуг, из них 50 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 212 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,1 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.20.2. Городская детская библиотека – филиал №1

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 245 получателя услуг, из них 47 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 198 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90,8 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.20.3. Городская библиотека-филиал №2

В рамках проведения независимой оценки качества был опрошен 61 получатель услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90,6 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.20.4. Библиотека-филиал №3 (н.п. Титан)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 39 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 89,1 балла и занимает 5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

### 2.20.5. Библиотека-филиал №4 (н.п. Коашва)

В рамках проведения независимой оценки качества был опрошен 31 получатель услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90,3 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

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

| Место филиала | Наименование филиала                               | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|--|--|-------|
| 1             | Центральная городская библиотека им. А.М. Горького | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,3  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,9  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 60,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,5  |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,9  |
|               |  | Итоговый балл  | 91,1  |
| 2             | Городская детская библиотека – филиал №1           | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,5  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,0  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 59,1  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,6  |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,8  |
|               |  | Итоговый балл  | 90,8  |
| 3             | Городская библиотека-филиал №2                     | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 94,4  |
|               |  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,2  |
|               |  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 60,0  |
|               |  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,3  |
|               |  | Итоговый балл  | 90,6  |
| 5             | Библиотека-филиал №3 (н.п. Титан)                  | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 93,4  |

| Место филиала | Наименование филиала               | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|------------------------------------|--|-------|
|               |                                    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 92,3  |
|               |                                    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 60,0  |
|               |                                    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                    | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |                                    | Итоговый балл  | 89,1  |
| 4             | Библиотека-филиал №4 (н.п. Коашва) | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,4  |
|               |                                    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 95,2  |
|               |                                    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 60,0  |
|               |                                    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                    | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,7  |
|               |                                    | Итоговый балл  | 90,3  |

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

## 2.21. МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 429 получателей услуг, из них 74 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 355 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://xn----7sbcauocbeqi1bfmry.xn--p1ai/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,8 баллов и занимает 1-е место в рейтинге организаций культуры.

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

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

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

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

|  |   |  |
|--|---|--|
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.         | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации. | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |  |
| 1  | Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.                    | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.                                       |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.  | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.                                 | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.   |
| Комментарии получателей услуг                                    |   |  |
| Результаты анкетирования.  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Больше современной литературы (21 респондент)</li> <li>• Закупить новое современное оборудование (13 респондентов)</li> <li>• Ремонт ( 20 респондентов)</li> </ul>  |

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

Результаты независимой оценки качества по филиалам представлены ниже.

### 2.20.1. Центральная городская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 224 получателя услуг, из них 39 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 185 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,2 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям организация получила высокие баллы Существенных недостатков в ходе НОК не выявлено.

### 2.20.2. Детская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 135 получателя услуг, из них 26 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 109 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,0 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям организация получила высокие баллы Существенных недостатков в ходе НОК не выявлено.

### 2.20.3. Сельская библиотека н.п. Африканда

В рамках проведения независимой оценки качества был опрошен 47 получатель услуг, из них 9 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 38 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,9 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК организация получила высокие оценки. Рекомендуем осуществлять меры по поддержке существующего уровня удовлетворенности.

### 2.20.4. Сельская библиотека н.п. Зашеек

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

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 100,0 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям организация получила высокие баллы, недостатков не выявлено.

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

| Место филиала | Наименование филиала             | Критерии НОК   | Балл |
|---------------|----------------------------------|--|------|
| 4             | Центральная городская библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,7 |
|               |                                  | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 95,3 |
|               |                                  | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 98,3 |
|               |                                  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,4 |
|               |                                  | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,4 |

| Место филиала | Наименование филиала               | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|------------------------------------|--|-------|
|               |                                    | Итоговый балл  | 98,2  |
| 3             | Детская библиотека                 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,7  |
|               |                                    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,1  |
|               |                                    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 97,9  |
|               |                                    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,4  |
|               |                                    | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,7  |
|               |                                    | Итоговый балл  | 99,0  |
| 2             | Сельская библиотека н.п. Африканда | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |                                    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |                                    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 100,0 |
|               |                                    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                    | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6  |
|               |                                    | Итоговый балл  | 99,9  |
| 1             | Сельская библиотека н.п. Зашеек    | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |                                    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |                                    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 100,0 |
|               |                                    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                    | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |                                    | Итоговый балл  | 100,0 |

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

## 2.22. МБУК Североморская централизованная библиотечная система

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 1009 получателей услуг, из них 106 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 903 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://sevcbs.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,1 балла и занимает 18-е место в рейтинге организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества | Баллы |
|---|----------------------------|-------|
|---|----------------------------|-------|

|   |  |       |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,8  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 61,4  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,7  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,8  |

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

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  |
|--|---|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>     |   |  |
| 1  | Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.  | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем и дальше проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.   |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |  |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели:<br>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.  | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | организации для улучшения результатов по данному критерию.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества. |

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

Результаты независимой оценки качества по филиалам представлены ниже.

#### 2.22.1. Центральная городская библиотека имени Леонида Крейна

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 284 получателя услуг, из них 36 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 248 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,2 балла и делит 4-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Североморская городская библиотека №1 им. Е. Гулидова.

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

#### 2.22.2. Центральная детская библиотека имени С. Михалкова

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 145 получателя услуг, из них 27 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 118 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,15 балла и занимает 9 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.22.3. Североморская городская библиотека №1 им. Е. Гулидова

В рамках проведения независимой оценки качества был опрошен 69 получатель услуг, из них 12 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 57 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,2 балла и делит 4-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Центральной городской библиотека имени Леонида Крейна.

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

#### 2.22.4. Североморская городская библиотека №2

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 175 получателя услуг, из них 15 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 160 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,4 балла и делит 4-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Североморская городская библиотека №4 и Североморская детская библиотека №2.

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

#### 2.22.5. Североморская городская библиотека №4

В рамках проведения независимой оценки качества был опрошен 54 получатель услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,4 балла и делит 4-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Североморская городская библиотека №2 и Североморская детская библиотека №4.

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

#### 2.22.6. Североморская детская библиотека №2

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 50 получателя услуг, из них 8 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 42 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,4 балла и делит 4-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Североморская городская библиотека №2 и Североморская городская библиотека №4.

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

#### 2.22.7. Сафоновская городская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 104 получателя услуг, из них 8 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 96 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,3 балла и делит 4-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Североморская сельская библиотека №3.

По всем критериям организация получила высокие баллы. Ниаменьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (62,0 балла из 100). Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

#### 2.22.8. Североморская сельская библиотека №3

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 58 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

92,3 балла и делит 4-5 место рейтинга филиалов внутри организации культуры вместе с Сафоновской городской библиотекой.

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

### 2.22.9. Щукозерская сельская библиотека

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

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

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

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

| Место филиала | Наименование филиала                                  | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|---|--|-------|
| 6-7 место     | Центральная городская библиотека имени Леонида Крейна | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,8  |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 61,3  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,9  |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,9  |
|               |   | Итоговый балл  | 92,2  |
| 9             | Центральная детская библиотека имени С. Михалкова     | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,3  |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 60,3  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,6  |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,2  |
|               |   | Итоговый балл  | 91,5  |
| 6-7 место     | Североморская городская библиотека №1 им. Е. Гулидова | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,3  |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 62,0  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,7  |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |   | Итоговый балл  | 92,2  |
| 1-3 место     |   | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |

| Место филиала | Наименование филиала                  | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|---------------------------------------|--|-------|
|               | Североморская городская библиотека №2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 62,0  |
|               |                                       | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,8  |
|               |                                       | Итоговый балл  | 92,4  |
| 1-3 место     | Североморская городская библиотека №4 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 62,0  |
|               |                                       | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |                                       | Итоговый балл  | 92,4  |
| 1-3 место     | Североморская детская библиотека №2   | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 62,0  |
|               |                                       | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |                                       | Итоговый балл  | 92,4  |
| 4-5 место     | Сафоновская городская библиотека      | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,8  |
|               |                                       | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 62,0  |
|               |                                       | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,6  |
|               |                                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |                                       | Итоговый балл  | 92,3  |
| 4-5 место     | Североморская сельская библиотека №3  | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 62,0  |
|               |                                       | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,7  |
|               |                                       | Итоговый балл  | 92,3  |
| 8             | Щукозерская сельская библиотека       | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 100,0 |
|               |                                       | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,3  |
|               |                                       | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 62,0  |

| Место филиала | Наименование филиала | Критерии НОК   | Балл |
|---------------|----------------------|--|------|
|               |                      | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,4 |
|               |                      | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,7 |
|               |                      | Итоговый балл  | 92,1 |

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

### 2.23. МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 355 получателей услуг, из них 63 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 292 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://tumanadm.ru/kontakty-klyb.html>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 86,7 балла и делит 23-24-е место в рейтинге организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 95,7  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 95,6  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 43,5  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,9  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,1  |

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

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК |
|--|---|---|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |   |
| 1  | На информационном стенде организации отсутствует следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</li> </ul> | Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.         |

|  |   |  |
|--|---|--|
| 2  | <p>На официальном сайте организации отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</li> </ul>  | Рекомендуется разместить отсутствующую/устаревшую информацию.  |
| 3  | <p>На официальном сайте организации отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• раздел «Часто задаваемые вопросы»</li> </ul>  | Рекомендовано обеспечить функционирование всех необходимых способов взаимодействия с получателями услуг.   |
| 4  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.   | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |  |
| 1  | <p>По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |

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

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

Результаты независимой оценки качества по филиалам представлены ниже.

### 2.23.1. Центральная районная библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 179 получателя услуг, из них 35 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 144 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 86,6 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

### 2.23.2. Центральная детская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 103 получателя услуг, из них 20 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 83 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,3 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

### 2.23.3. Сельская библиотека-филиал №2 пос. Ёнский

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 27 получателей услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 86,5 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.23.4. Городская библиотека-филиал №5

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 46 получателя услуг, из них 8 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 38 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 86,7 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

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

| Место филиала | Наименование филиала            | Критерии НОК   | Балл |
|---------------|---------------------------------|--|------|
| 3             | Центральная районная библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 95,5 |
|               |                                 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 95,3 |
|               |                                 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 44,9 |
|               |                                 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,3 |
|               |                                 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 97,8 |
|               |                                 | Итоговый балл  | 86,6 |
| 1             | Центральная детская библиотека  | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,1 |
|               |                                 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 95,1 |
|               |                                 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 46,0 |
|               |                                 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,8 |

| Место филиала | Наименование филиала                      | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|---|--|-------|
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,4  |
|               |   | Итоговый балл  | 87,3  |
| 4             | Сельская библиотека-филиал №2 пос. Ёнский | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 91,9  |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 94,4  |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 46,0  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |   | Итоговый балл  | 86,5  |
| 2             | Городская библиотека-филиал №5            | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,2  |
|               |   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,9  |
|               |   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 46,0  |
|               |   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 96,5  |
|               |   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 95,7  |
|               |   | Итоговый балл  | 86,7  |

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

## 2.24. МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 325 получателей услуг, из них 50 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 275 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://tmb-umba.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,5 балла и занимает 19-е место рейтинга организаций культуры.

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

| № | Показатели оценки качества                                       | Баллы |
|---|--|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,0  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 96,2  |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 67,0  |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,4  |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,9  |

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

| №№   | Недостатки, выявленные в ходе НОК   | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  |
|--|---|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>     |   |  |
| 1  | На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>• Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>• Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</li> </ul>   | Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.  |
| 2  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.   | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>             |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.   | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |  |
| 1  | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul> | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.  | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.   |

| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b> |   |  |
|--|---|--|
| 1  | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества. |

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

Результаты независимой оценки качества по филиалам представлены ниже.

#### 2.24.1. Центральная районная библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 127 получателя услуг, из них 23 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 104 респондента – методом онлайн анкетирования.

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

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

#### 2.24.2. Детская районная библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 136 получателя услуг, из них 27 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 109 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,7 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

#### 2.24.3. Филиал № 2 пгт. Умба

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

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,9 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

### 2.24.3. Филиал № 6 с. Варзуга

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 34 получателя услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90,4 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

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

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

| Место филиала | Наименование филиала            | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|---------------------------------|--|-------|
| 3             | Центральная районная библиотека | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,3  |
|               |                                 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 95,7  |
|               |                                 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 65,5  |
|               |                                 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                                 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,6  |
|               |                                 | Итоговый балл  | 91,2  |
| 2             | Детская районная библиотека     | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,1  |
|               |                                 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 97,1  |
|               |                                 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 68,0  |
|               |                                 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,8  |
|               |                                 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,7  |
|               |                                 | Итоговый балл  | 91,7  |
| 1             | Филиал № 2 пгт. Умба            | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,3  |
|               |                                 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0 |

| Место филиала | Наименование филиала  | Критерии НОК   | Балл  |
|---------------|-----------------------|--|-------|
|               |                       | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 68,0  |
|               |                       | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
|               |                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |                       | Итоговый балл  | 92,9  |
| 4             | Филиал № 6 с. Варзуга | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 93,8  |
|               |                       | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 91,2  |
|               |                       | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 68,0  |
|               |                       | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,8  |
|               |                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0 |
|               |                       | Итоговый балл  | 90,4  |

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

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

Средние значения результатов НОК по 5 общим критериям оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере культуры находятся в пределах от 84,7 балла до 98,8 балла из 100.

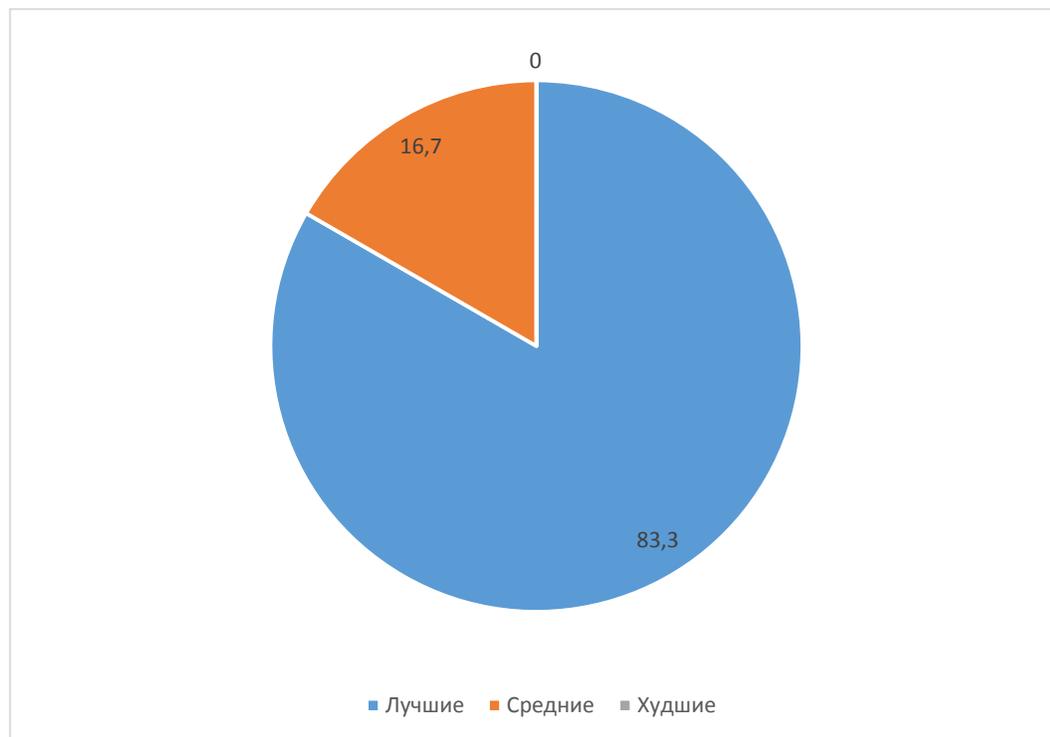
Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг культуры:

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

20 организаций получили от 90 до 100 баллов (высокая оценка, «лучшие»), 4 организаций – от 70 до 89 баллов (удовлетворительная оценка). Ни одна из обследованных организаций не получила неудовлетворительную оценку.

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

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



Таким образом, доля «лучших» от общего числа обследованных организаций культуры составляет 83,3%; «средние» занимают 16,7%. «Худшие» организации отсутствуют.

Самые высокие оценки получили:

- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»
- ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»
- МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»
- МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»
- МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»
- МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»
- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система
- МБУК «Кильдинская городская библиотека»
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области
- МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»
- МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск
- МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»
- МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»
- МБУК «Кольская центральная детская библиотека»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»
- МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»
- МБУК Североморская централизованная библиотечная система
- МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск

Средние оценки зафиксированы по следующим организациям культуры:

- МБУК «Мурмашинская городская библиотека»
- МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»
- МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области

**Среднее значение по всем организациям сферы культуры составляет 93,9 балла (оценка «отлично»).**

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

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

| Место в рейтинге | Наименование организации  | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1                | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»   | 98,8  |
| 2-3              | ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»                       | 98,1  |
| 2-3              | ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»  | 98,1  |
| 4                | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                                  | 98,0  |
| 5                | Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение» | 97,3  |
| 6                | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 97,0  |
| 7                | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 96,8  |
| 8                | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 96,6  |
| 9                | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 96,3  |
| 10-11            | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области                   | 96,0  |
| 10-11            | Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерская межпоселенческая библиотека»  | 96,0  |
| 12               | Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск                            | 95,1  |
| 13               | МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»  | 94,6  |
| 14               | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Кольского района»                                    | 93,7  |
| 15               | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 93,6  |
| 16               | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                                       | 93,3  |
| 17               | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 92,8  |
| 18               | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 92,1  |
| 19               | МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | 91,5  |
| 20               | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 90,8  |
| 21               | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 88,1  |
| 22               | Муниципальное бюджетное учреждение «Кандалакшская централизованная библиотечная система»                            | 87,5  |
| 23               | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                                      | 86,7  |
| 24               | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                                   | 84,7  |

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

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере культуры находятся в пределах от 74,5 балла до 99,8 балла. Наиболее благоприятная ситуация отмечается в отношении трех критериев. Первый – «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,5 балла) – это лидирующий критерий рейтинга. На втором месте – критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,0 балла), на третьем – «Комфортность условий предоставления услуг» (98,1 баллов). Таким образом, три критерия получили самые высокие оценки рейтинга общих критериев НОК.

Высокую оценку также получил критерий «Открытость и доступность информации об организации» (97,5 балла, 4-е место). Критерий «Доступность услуг для инвалидов» занял последнее, пятое место, получив удовлетворительную оценку – 75,4 балла (см. Рисунок 3.1).

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



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

| Критерий   | Баллы |
|--|-------|
| Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,5  |
| Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,1  |
| Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»                       | 75,4  |
| Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | 99,5  |
| Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,0  |

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

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

| <b>№ п/п</b> | <b>Организация</b>  | <b>Критерий 1<br/>«Открытость и доступность информации об организации»</b> | <b>Критерий 2<br/>«Комфортность условий предоставления услуг»</b> | <b>Критерий 3<br/>«Доступность услуг для инвалидов»</b> | <b>Критерий 4<br/>«Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b> | <b>Критерий 5<br/>«Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b> | <b>Итоговый балл</b> |
|--------------|---|--|---|---|---|--|----------------------|
| 1            | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»                                     | 99,9   | 98,6  | 86,8  | 99,6  | 99,2   | <b>96,8</b>          |
| 2            | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск                                    | 99,9   | 98,2  | 78,8  | 99,6  | 99,2   | <b>95,1</b>          |
| 3            | МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»                                      | 96,7   | 99,2  | 80,0  | 98,9  | 98,3   | <b>94,6</b>          |
| 4            | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                  | 99,9   | 99,3  | 88,0  | 99,9  | 99,4   | <b>97,3</b>          |
| 5            | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»            | 99,9   | 98,8  | 91,7  | 99,8  | 99,6   | <b>98,0</b>          |
| 6            | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                 | 99,2   | 97,1  | 72,7  | 98,9  | 98,4   | <b>93,3</b>          |
| 7            | ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                  | 99,6   | 97,8  | 94,0  | 99,7  | 99,3   | <b>98,1</b>          |
| 8            | ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» | 100,0  | 98,1  | 94,0  | 99,8  | 98,7   | <b>98,1</b>          |
| 9            | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 96,9   | 97,1  | 70,9  | 99,4  | 99,4   | <b>92,8</b>          |
| 10           | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 99,5   | 99,2  | 87,0  | 99,9  | 99,6   | <b>97,0</b>          |
| 11           | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | 98,5   | 98,6  | 73,3  | 99,4  | 98,7   | <b>93,7</b>          |
| 12           | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 100,0  | 100,0   | 68,0  | 100,0   | 100,0  | <b>93,6</b>          |

|    |   |       |      |      |       |       |             |
|----|---|-------|------|------|-------|-------|-------------|
| 13 | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 86,8  | 99,6 | 94,0 | 100,0 | 99,8  | <b>96,0</b> |
| 14 | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 88,8  | 98,9 | 54,0 | 99,7  | 98,9  | <b>88,1</b> |
| 15 | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 96,3  | 99,1 | 86,0 | 100,0 | 100,0 | <b>96,3</b> |
| 16 | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | 92,1  | 95,6 | 39,0 | 100,0 | 96,8  | <b>84,7</b> |
| 17 | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 99,8  | 99,5 | 81,4 | 99,9  | 99,6  | <b>96,0</b> |
| 18 | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 97,3  | 96,2 | 92,8 | 98,4  | 98,0  | <b>96,6</b> |
| 19 | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | 99,2  | 96,1 | 44,8 | 99,1  | 98,0  | <b>87,5</b> |
| 20 | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 97,9  | 98,0 | 59,5 | 99,6  | 99,0  | <b>90,8</b> |
| 21 | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | 99,7  | 97,0 | 98,5 | 99,5  | 99,0  | <b>98,8</b> |
| 22 | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 100,0 | 99,8 | 61,4 | 99,7  | 99,8  | <b>92,1</b> |
| 23 | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                    | 95,7  | 95,6 | 45,3 | 98,9  | 98,1  | <b>86,7</b> |
| 24 | МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | 96,0  | 96,2 | 67,0 | 99,4  | 98,9  | <b>91,5</b> |

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

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 37 организаций получили высокие оценки (от 100,0 до 92,1 балла):

- ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»
- МБУК «Кольская центральная детская библиотека»
- МБУК Североморская централизованная библиотечная система
- МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»
- МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск
- МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»
- МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»
- МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»
- ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»
- МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»
- МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»
- МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»
- МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск
- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система
- МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»
- МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»
- МБУК «Кильдинская городская библиотека»
- МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области.

Средние оценки получили 2 организации:

- МБУК «Мурмашинская городская библиотека»
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области

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

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 1     | ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» | 100,0 |
| 2     | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 100,0 |

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 3     | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 100,0 |
| 4     | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 99,9  |
| 5     | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск  | 99,9  |
| 6     | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                      | 99,9  |
| 7     | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 99,9  |
| 8     | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 99,8  |
| 9     | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | 99,7  |
| 10    | ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                      | 99,6  |
| 11    | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 99,5  |
| 12    | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | 99,2  |
| 13    | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                     | 99,2  |
| 14    | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | 98,5  |
| 15    | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 97,9  |
| 16    | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 97,3  |
| 17    | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 96,9  |
| 18    | МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»  | 96,7  |
| 19    | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 96,3  |
| 20    | МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | 96,0  |
| 21    | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                    | 95,7  |
| 22    | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | 92,1  |
| 23    | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 88,8  |
| 24    | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 86,8  |

## Критерий 2: «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» все 24 организаций получили самые высокие оценки: от 95,6 балла до 100,0 баллов (см. и Таблицу 3.5).

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

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 1     | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 100,0 |
| 2     | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 99,8  |
| 3     | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 99,6  |
| 4     | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 99,5  |
| 5     | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                      | 99,3  |
| 6     | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 99,2  |
| 7     | МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»  | 99,2  |
| 8     | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 99,1  |
| 9     | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 98,9  |
| 10    | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 98,8  |
| 11    | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 98,6  |

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 12    | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | 98,6  |
| 13    | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск                                    | 98,2  |
| 14    | ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» | 98,1  |
| 15    | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск                                      | 98,0  |
| 16    | ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                  | 97,8  |
| 17    | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 97,1  |
| 18    | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                 | 97,1  |
| 19    | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                 | 97,0  |
| 20    | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система                                      | 96,2  |
| 21    | МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | 96,2  |
| 22    | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»                                     | 96,1  |
| 23    | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                | 95,6  |
| 24    | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области             | 95,6  |

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокую оценку (от 91,7 до 98,5 балла) получили 7 организаций из 24:

- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»
- ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области
- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система
- МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»

Средние оценки получили 10 организаций (от 70,9 до 88,0):

- МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»
- МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»
- МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»
- МБУК «Кильдинская городская библиотека»
- МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»
- МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск
- МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»
- МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска».

Неудовлетворительные оценки зафиксированы по 8 организациям:

- МБУК «Кольская центральная детская библиотека»

- МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»
- МБУК Североморская централизованная библиотечная система
- МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск
- МБУК «Мурмашинская городская библиотека»
- МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»
- МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области

(см. Таблицу 3.6).

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

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 1     | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | 98,5  |
| 2     | ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                      | 94,0  |
| 3     | ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»     | 94,0  |
| 4     | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 94,0  |
| 5     | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 92,8  |
| 6     | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 91,7  |
| 7     | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                      | 88,0  |
| 8     | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 87,0  |
| 9     | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 86,8  |
| 10    | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 86,0  |
| 11    | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 81,4  |
| 12    | МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»  | 80,0  |
| 13    | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск  | 78,8  |
| 14    | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | 73,3  |
| 15    | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                     | 72,7  |
| 16    | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 70,9  |
| 17    | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 68,0  |
| 18    | МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | 67,0  |
| 19    | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 61,4  |
| 20    | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 59,5  |
| 21    | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 54,0  |
| 22    | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                    | 45,3  |
| 23    | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | 44,8  |
| 24    | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | 39,0  |

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

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» все организации получили самые высокие оценки (более 90 баллов) (см. Рисунок 3.6 и Таблица 3.7).

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

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 1     | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 100,0 |
| 2     | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 100,0 |
| 3     | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 100,0 |
| 4     | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | 100,0 |
| 5     | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 99,9  |
| 6     | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 99,9  |
| 7     | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                      | 99,9  |
| 8     | ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»     | 99,8  |
| 9     | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 99,8  |
| 10    | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 99,7  |
| 11    | ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                      | 99,7  |
| 12    | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 99,7  |
| 13    | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 99,6  |
| 14    | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск  | 99,6  |
| 15    | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 99,6  |
| 16    | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | 99,5  |
| 17    | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 99,4  |
| 18    | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | 99,4  |
| 19    | МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | 99,4  |
| 20    | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | 99,1  |
| 21    | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                    | 98,9  |
| 22    | МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»  | 98,9  |
| 23    | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                     | 98,9  |
| 24    | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 98,4  |

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

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все организации получили самые высокие оценки (более 90 баллов) (см. Таблицу 3.8)

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

| Место | Наименование организации                       | Баллы |
|-------|--|-------|
| 1     | МБУК «Кольская центральная детская библиотека» | 100,0 |
| 2     | МБУК «Кильдинская городская библиотека»        | 100,0 |

| <b>Место</b> | <b>Наименование организации</b>   | <b>Баллы</b> |
|--------------|---|--------------|
| 3            | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 99,8         |
| 4            | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 99,8         |
| 5            | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 99,6         |
| 6            | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 99,6         |
| 7            | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 99,6         |
| 8            | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                      | 99,4         |
| 9            | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 99,4         |
| 10           | ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                      | 99,3         |
| 11           | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 99,2         |
| 12           | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск  | 99,2         |
| 13           | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | 99,0         |
| 14           | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 99,0         |
| 15           | МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | 98,9         |
| 16           | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 98,9         |
| 17           | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | 98,7         |
| 18           | ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»     | 98,7         |
| 19           | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                     | 98,4         |
| 20           | МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»  | 98,3         |
| 21           | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                    | 98,1         |
| 22           | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 98,0         |
| 23           | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | 98,0         |
| 24           | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | 96,8         |

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

### Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обособленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1 место          | Сельская библиотека н.п. Зашеек                                 | 100,0 |
| 2 место          | Сельская библиотека н.п. Африканда                              | 99,9  |
| 3 место          | Детская библиотека  | 99,0  |
| 4 место          | Центральная городская библиотека                                | 98,2  |

### Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обособленного структурного подразделения)    | Баллы |
|------------------|--|-------|
| 1-2 место        | Сельская библиотека н.п. Оленья Губа                               | 98,8  |
| 1-2 место        | Городская детская библиотека «Мир детства» (г. Снежногорск)        | 98,8  |
| 3 место          | Городская детская библиотека (г. Гаджиево)                         | 98,7  |
| 4 место          | Городская библиотека (г. Гаджиево)                                 | 98,5  |
| 5 место          | Центральная детская библиотека (г. Полярный)                       | 98,3  |
| 6 место          | Городская библиотека «Центр-Книга» (г. Снежногорск)                | 97,8  |
| 7 место          | Центральная городская библиотека им. А. М. Каутского (г. Полярный) | 96,6  |

### Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обособленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1-2 место        | Центральная детская библиотека                                  | 97,6  |
| 1-2 место        | Городская библиотека – филиал № 1 г. Заполярный                 | 97,6  |
| 3 место          | Городская библиотека – филиал № 4 п. Печенга                    | 97,5  |
| 4 место          | Библиотека – филиал № 6 п. Корзуново                            | 97,3  |
| 5 место          | Центральная библиотека п. Никель                                | 97,2  |
| 6 место          | Детская библиотека – филиал № 3 г. Заполярный                   | 97,0  |
| 7 место          | Библиотека – филиал № 8 п. Спутник                              | 96,7  |

### Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная детская библиотека города Мурманска»

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обособленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1-3 место        | Филиал №2   | 97,6  |
| 1-3 место        | Библиотека - филиал №7  | 97,6  |
| 1-3 место        | Библиотека - филиал №8  | 97,6  |
| 4-5 место        | Филиал №4   | 97,5  |

|           |                                |      |
|-----------|--------------------------------|------|
| 4-5 место | Филиал №17                     | 97,5 |
| 6 место   | Библиотека - филиал №15        | 97,2 |
| 7-8 место | Центральная детская библиотека | 97,0 |
| 7-8 место | Библиотека - филиал №3         | 97,0 |
| 9 место   | Библиотека - филиал №12        | 96,9 |
| 10 место  | Библиотека - филиал №5         | 96,2 |
| 11 место  | Библиотека - филиал №10        | 96,1 |
| 12 место  | Библиотека - филиал №16        | 96,0 |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система»**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обослбленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1 место          | Центральная городская библиотека                                | 97,2  |
| 2 место          | Центр семейного чтения  | 97,1  |
| 3 место          | Экологическая библиотека  | 96,8  |
| 4 место          | Центральная детская библиотека                                  | 95,1  |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинская городская библиотека»**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обослбленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1 место          | Кильдинская городская библиотека                                | 96,9  |
| 2 место          | Шонгуйская сельская библиотека – отдел                          | 96,4  |
| 3 место          | Зверосовхозская сельская библиотека - отдел                     | 95,5  |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обослбленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1 место          | Детская библиотека  | 96,1  |
| 2 место          | Центральная библиотека  | 96,0  |

**Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерская межпоселенческая библиотека»**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обослбленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1 место          | Центральная детская библиотека                                  | 96,4  |
| 2 место          | Центральная городская библиотека                                | 96,1  |

|         |  |      |
|---------|--|------|
| 3 место | Сельская библиотека-филиал №7 с. Краснощелье                                   | 96,0 |
| 4 место | Ловозерская сельская библиотека-филиал Центр семейного чтения «Читать вместе!» | 95,2 |

**Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обособленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1 место          | Библиотека-филиал №7  | 95,9  |
| 2 место          | Библиотека-филиал №1 «Забота»                                   | 95,4  |
| 3 место          | Центральная детская библиотека                                  | 95,3  |
| 4 место          | Центральная городская библиотека                                | 95,1  |
| 5 место          | Библиотека-филиал №3 (н.п. Высокий)                             | 93,5  |
| 6 место          | Библиотека-филиал №5 (н.п. Протоки)                             | 89,6  |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обособленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1 место          | Центральная городская библиотека                                | 95,4  |
| 2 место          | Городская детско-юношеская библиотека                           | 94,7  |
| 3 место          | Библиотека семейного чтения                                     | 94,2  |

**Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Кольского района»**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обособленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1-2 место        | Междуреченская сельская библиотека-филиал                       | 94,6  |
| 1-2 место        | Минькинская сельская библиотека-филиал                          | 94,6  |
| 3-5 место        | Териберская сельская библиотека-филиал                          | 94,3  |
| 3-5 место        | Пушновская сельская библиотека-филиал                           | 94,3  |
| 3-5 место        | Тулумская модельная сельская библиотека-филиал                  | 94,3  |
| 6 место          | Межпоселенческая библиотека Кольского района                    | 94,0  |
| 7 место          | Мишуковская сельская библиотека-филиал                          | 87,4  |
| 8 место          | Урагубская сельская библиотека-филиал                           | 80,6  |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска»**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обособленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1-2 место        | Информационный интеллект-центр - филиал №1                      | 94,1  |
| 1-2 место        | Информационный интеллект-центр - филиал №6                      | 94,1  |
| 3 место          | Информационный интеллект-центр - филиал №23                     | 93,9  |
| 4-5 место        | Информационный интеллект-центр - филиал №9                      | 93,8  |
| 4-5 место        | Информационный интеллект центр – Центральная библиотека         | 93,8  |

|          |   |      |
|----------|---|------|
| 6 место  | Информационный интеллект-центр - филиал №13 | 93,3 |
| 7 место  | Информационный интеллект-центр - филиал №7  | 92,9 |
| 8 место  | Информационный интеллект-центр - филиал №5  | 92,8 |
| 9 место  | Информационный интеллект-центр - филиал №8  | 92,6 |
| 10 место | Информационный интеллект-центр - филиал №2  | 92,4 |
| 11 место | Информационный интеллект-центр - филиал №4  | 92,2 |
| 12 место | Информационный интеллект-центр - филиал №25 | 91,3 |
| 13 место | Информационный интеллект-центр - филиал №11 | 90,9 |
| 14 место | Информационный интеллект-центр - филиал №22 | 90,2 |
| 15 место | Информационный интеллект-центр - филиал №24 | 89,8 |
| 16 место | Информационный интеллект-центр - филиал №12 | 87,8 |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры Североморская  
централизованная библиотечная система**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обособленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1-3 место        | Североморская городская библиотека №4                           | 92,4  |
| 1-3 место        | Североморская детская библиотека №2                             | 92,4  |
| 1-3 место        | Североморская городская библиотека №2                           | 92,4  |
| 4-5 место        | Североморская сельская библиотека №3                            | 92,3  |
| 4-5 место        | Сафоновская городская библиотека                                | 92,3  |
| 6-7 место        | Центральная городская библиотека имени Леонида Крейна           | 92,2  |
| 6-7 место        | Североморская городская библиотека №1 им. Е. Гулидова           | 92,2  |
| 8 место          | Щукозерская сельская библиотека                                 | 92,1  |
| 9 место          | Центральная детская библиотека имени С. Михалкова               | 91,5  |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Герская  
межпоселенческая библиотека»**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обособленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1 место          | Филиал № 2 пгт. Умба  | 92,9  |
| 2 место          | Детская районная библиотека                                     | 91,7  |
| 3 место          | Центральная районная библиотека                                 | 91,2  |
| 4 место          | Филиал № 6 с. Варзуга   | 90,4  |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная  
библиотечная система», г. Кировск**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обособленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|---|-------|
| 1 место          | Центральная городская библиотека им. А.М. Горького              | 91,1  |
| 2 место          | Городская детская библиотека – филиал №1                        | 90,8  |
| 3 место          | Городская библиотека-филиал №2                                  | 90,6  |
| 4 место          | Библиотека-филиал №4 (н.п. Коашва)                              | 90,3  |
| 5 место          | Библиотека-филиал №3 (н.п. Титан)                               | 89,1  |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мурмашинская городская библиотека»**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обосбленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|--|-------|
| 1 место          | Мурмашинская городская библиотека                              | 88,1  |
| 2 место          | Мурмашинская городская библиотека-филиал №1                    | 86,9  |
| 3 место          | Мурмашинская детская библиотека-филиал №2                      | 85,8  |

**Муниципальное бюджетное учреждение «Кандалакшская централизованная библиотечная система»**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обосбленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|--|-------|
| 1 место          | Центральная детско-юношеская библиотека                        | 88,8  |
| 2 место          | Городская библиотека № 2                                       | 88,3  |
| 3 место          | Городская библиотека № 1                                       | 88,1  |
| 4-5 место        | Городская библиотека № 3                                       | 87,6  |
| 4-5 место        | Детская библиотека   | 87,6  |
| 6 место          | Центральная библиотека им. Колычева                            | 86,7  |
| 7 место          | Нивская сельская библиотека                                    | 74,8  |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»**

| Место в рейтинге | Наименование филиала (обосбленного структурного подразделения) | Баллы |
|------------------|--|-------|
| 1 место          | Центральная детская библиотека                                 | 87,3  |
| 2 место          | Городская библиотека-филиал №5                                 | 86,7  |
| 3 место          | Центральная районная библиотека                                | 86,6  |
| 4 место          | Сельская библиотека-филиал №2 пос. Ёнский                      | 86,5  |

## Общий итоговый рейтинг организаций (в т. ч. по филиалам и обособленным структурным подразделениям внутри юридического лица в сфере культуры) в разрезе критериев

| Место в рейтинге организаций | Место в рейтинге среди филиалов организации | Организации культуры (филиала/обособленных структурных подразделений внутри юридического лица в сфере культуры)                                 | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Показатель оценки качества по организации |
|------------------------------|---|---|---|--|--|--|---|---|
| 1 место                      |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»  | 99,7  | 97,0   | 98,5   | 99,5   | 99,0  | 98,8                                      |
|                              | 1 место                                     | Сельская библиотека н.п. Зашеек   | 100,0   | 100,0  | 100,0  | 100,0  | 100,0   | 100,0                                     |
|                              | 2 место                                     | Сельская библиотека н.п. Африканда  | 100,0   | 100,0  | 100,0  | 100,0  | 99,6  | 99,9                                      |
|                              | 3 место                                     | Детская библиотека  | 99,7  | 98,1   | 97,9   | 99,4   | 99,7  | 99,0                                      |
|                              | 4 место                                     | Центральная городская библиотека  | 99,7  | 95,3   | 98,3   | 99,4   | 98,4  | 98,2                                      |
| 2-3 место                    |   | Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                  | 99,6  | 97,8   | 94,0   | 99,7   | 99,3  | 98,1                                      |
| 2-3 место                    |   | Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» | 100,0   | 98,1   | 94,0   | 99,8   | 98,7  | 98,1                                      |
| 4 место                      |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                       | 99,9  | 98,8   | 91,7   | 99,8   | 99,6  | 98,0                                      |
|                              | 1-2 место                                   | Сельская библиотека н.п. Оленья Губа  | 100,0   | 100,0  | 94,0   | 100,0  | 100,0   | 98,8                                      |
|                              | 1-2 место                                   | Городская детская библиотека «Мир детства» (г. Снежногорск)   | 100,0   | 100,0  | 94,0   | 100,0  | 100,0   | 98,8                                      |
|                              | 3 место                                     | Городская детская библиотека (г. Гаджиево)  | 100,0   | 99,5   | 94,0   | 100,0  | 100,0   | 98,7                                      |
|                              | 4 место                                     | Городская библиотека (г. Гаджиево)  | 100,0   | 98,7   | 94,0   | 100,0  | 100,0   | 98,5                                      |
|                              | 5 место                                     | Центральная детская библиотека (г. Полярный)  | 99,8  | 97,5   | 94,0   | 100,0  | 100,0   | 98,3                                      |
|                              | 6 место                                     | Городская библиотека «Центр-Книга» (г. Снежногорск)   | 99,8  | 99,5   | 90,7   | 99,6   | 99,5  | 97,8                                      |
|                              | 7 место                                     | Центральная городская библиотека им. А. М. Каутского (г. Полярный)  | 99,8  | 97,8   | 88,0   | 99,0   | 98,4  | 96,6                                      |

| Место в рейтинге организаций | Место в рейтинге среди филиалов организации | Организации культуры (филиала/обособленных структурных подразделений внутри юридического лица в сфере культуры)     | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Показатель оценки качества по организации |
|------------------------------|---|---|---|--|--|--|---|---|
| 5 место                      |   | Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение» | 99,9  | 99,3   | 88,0   | 99,9   | 99,4  | 97,3                                      |
|                              | 1-2 место                                   | Центральная детская библиотека  | 100,0   | 100,0  | 88,0   | 100,0  | 100,0   | 97,6                                      |
|                              | 1-2 место                                   | Городская библиотека – филиал № 1 г. Заполярный   | 100,0   | 100,0  | 88,0   | 100,0  | 100,0   | 97,6                                      |
|                              | 3 место                                     | Городская библиотека – филиал № 4 п. Печенга  | 100,0   | 100,0  | 88,0   | 100,0  | 99,6  | 97,5                                      |
|                              | 4 место                                     | Библиотека – филиал № 6 п. Корзуново  | 100,0   | 99,0   | 88,0   | 100,0  | 99,4  | 97,3                                      |
|                              | 5 место                                     | Центральная библиотека п. Никель  | 99,8  | 98,6   | 88,0   | 100,0  | 99,5  | 97,2                                      |
|                              | 6 место                                     | Детская библиотека – филиал № 3 г. Заполярный   | 99,8  | 98,9   | 88,0   | 99,5   | 98,8  | 97,0                                      |
|                              | 7 место                                     | Библиотека – филиал № 8 п. Спутник  | 100,0   | 98,3   | 88,0   | 100,0  | 97,3  | 96,7                                      |
| 6 место                      |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная детская библиотека города Мурманска»                       | 99,5  | 99,2   | 87,0   | 99,9   | 99,6  | 97,0                                      |
|                              | 1-3 место                                   | Филиал №2   | 100,0   | 100,0  | 88,0   | 100,0  | 100,0   | 97,6                                      |
|                              | 1-3 место                                   | Библиотека - филиал №7  | 100,0   | 100,0  | 88,0   | 100,0  | 100,0   | 97,6                                      |
|                              | 1-3 место                                   | Библиотека - филиал №8  | 100,0   | 100,0  | 88,0   | 100,0  | 100,0   | 97,6                                      |
|                              | 4-5 место                                   | Филиал №4   | 100,0   | 100,0  | 88,0   | 100,0  | 99,6  | 97,5                                      |
|                              | 4-5 место                                   | Филиал №17  | 99,7  | 100,0  | 88,0   | 100,0  | 99,7  | 97,5                                      |
|                              | 6 место                                     | Библиотека - филиал №15   | 99,6  | 99,2   | 88,0   | 100,0  | 99,2  | 97,2                                      |
|                              | 7-8 место                                   | Центральная детская библиотека  | 97,8  | 99,4   | 88,0   | 100,0  | 100,0   | 97,0                                      |
|                              | 7-8 место                                   | Библиотека - филиал №3  | 98,4  | 100,0  | 88,0   | 99,1   | 99,5  | 97,0                                      |
|                              | 9 место                                     | Библиотека - филиал №12   | 99,4  | 100,0  | 85,3   | 100,0  | 100,0   | 96,9                                      |

| Место в рейтинге организаций | Место в рейтинге среди филиалов организации | Организации культуры (филиала/обособленных структурных подразделений внутри юридического лица в сфере культуры)                          | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Показатель оценки качества по организации |
|------------------------------|---|--|---|--|--|--|---|---|
|                              | 10 место                                    | Библиотека - филиал №5   | 99,7  | 95,1   | 88,0   | 99,5   | 98,8  | 96,2                                      |
|                              | 11 место                                    | Библиотека - филиал №10  | 100,0   | 100,0  | 80,5   | 100,0  | 100,0   | 96,1                                      |
|                              | 12 место                                    | Библиотека - филиал №16  | 100,0   | 98,9   | 83,0   | 100,0  | 98,3  | 96,0                                      |
| 7 место                      |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 99,9  | 98,6   | 86,8   | 99,6   | 99,2  | 96,8                                      |
|                              | 1 место                                     | Центральная городская библиотека   | 100,0   | 98,8   | 87,4   | 100,0  | 99,8  | 97,2                                      |
|                              | 2 место                                     | Центр семейного чтения   | 100,0   | 99,5   | 86,1   | 100,0  | 100,0   | 97,1                                      |
|                              | 3 место                                     | Экологическая библиотека   | 99,7  | 96,1   | 88,0   | 100,0  | 100,0   | 96,8                                      |
|                              | 4 место                                     | Центральная детская библиотека   | 99,9  | 99,0   | 81,3   | 98,1   | 97,1  | 95,1                                      |
| 8 место                      |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 97,3  | 96,2   | 92,8   | 98,4   | 98,0  | 96,6                                      |
| 9 место                      |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинская городская библиотека»   | 96,3  | 99,1   | 86,0   | 100,0  | 100,0   | 96,3                                      |
|                              | 1 место                                     | Кильдинская городская библиотека   | 96,3  | 100,0  | 88,0   | 100,0  | 100,0   | 96,9                                      |
|                              | 2 место                                     | Шонгуйская сельская библиотека – отдел   | 96,3  | 97,6   | 88,0   | 100,0  | 100,0   | 96,4                                      |
|                              | 3 место                                     | Зверосовхозская сельская библиотека - отдел  | 96,3  | 99,0   | 82,4   | 100,0  | 100,0   | 95,5                                      |
| 10-11 место                  |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 86,8  | 99,6   | 94,0   | 100,0  | 99,8  | 96,0                                      |
|                              | 1 место                                     | Детская библиотека   | 86,8  | 100,0  | 94,0   | 100,0  | 99,6  | 96,1                                      |
|                              | 2 место                                     | Центральная библиотека   | 86,8  | 99,2   | 94,0   | 100,0  | 100,0   | 96,0                                      |
| 10-11 место                  |   | Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 99,8  | 99,5   | 81,4   | 99,9   | 99,6  | 96,0                                      |
|                              | 1 место                                     | Центральная детская библиотека   | 100,0   | 100,0  | 82,0   | 100,0  | 99,8  | 96,4                                      |

| Место в рейтинге организаций | Место в рейтинге среди филиалов организации | Организации культуры (филиала/обособленных структурных подразделений внутри юридического лица в сфере культуры) | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Показатель оценки качества по организации |
|------------------------------|---|---|---|--|--|--|---|---|
|                              | 2 место                                     | Центральная городская библиотека  | 99,9  | 99,4   | 82,0   | 99,8   | 99,4  | 96,1                                      |
|                              | 3 место                                     | Сельская библиотека-филиал №7 с. Краснощелье  | 100,0   | 97,9   | 82,0   | 100,0  | 100,0   | 96,0                                      |
|                              | 4 место                                     | Ловозерская сельская библиотека-филиал Центр семейного чтения «Читать вместе!»                                  | 99,4  | 99,6   | 77,7   | 99,8   | 99,7  | 95,2                                      |
| 12 место                     |   | Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск                        | 99,9  | 98,2   | 78,8   | 99,6   | 99,2  | 95,1                                      |
|                              | 1 место                                     | Библиотека-филиал №7  | 100,0   | 99,4   | 80,0   | 100,0  | 100,0   | 95,9                                      |
|                              | 2 место                                     | Библиотека-филиал №1 «Забота»   | 100,0   | 98,0   | 80,0   | 100,0  | 98,8  | 95,4                                      |
|                              | 3 место                                     | Центральная детская библиотека  | 100,0   | 99,2   | 78,0   | 100,0  | 99,2  | 95,3                                      |
|                              | 4 место                                     | Центральная городская библиотека  | 99,9  | 98,7   | 78,1   | 99,2   | 99,4  | 95,1                                      |
|                              | 5 место                                     | Библиотека-филиал №3 (н.п. Высокий)   | 99,6  | 91,7   | 80,0   | 98,7   | 97,5  | 93,5                                      |
|                              | 6 место                                     | Библиотека-филиал №5 (н.п. Протоки)   | 100,0   | 98,8   | 50,0   | 99,0   | 100,0   | 89,6                                      |
| 13 место                     |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»                 | 96,7  | 99,2   | 80,0   | 98,9   | 98,3  | 94,6                                      |
|                              | 1 место                                     | Центральная городская библиотека  | 97,1  | 100,0  | 80,0   | 100,0  | 100,0   | 95,4                                      |
|                              | 2 место                                     | Городская детско-юношеская библиотека   | 96,8  | 99,2   | 80,0   | 99,5   | 98,1  | 94,7                                      |
|                              | 3 место                                     | Библиотека семейного чтения   | 96,6  | 98,9   | 80,0   | 97,4   | 98,1  | 94,2                                      |
| 14 место                     |   | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Кольского района»                                | 98,5  | 98,6   | 73,3   | 99,4   | 98,7  | 93,7                                      |
|                              | 1-2 место                                   | Междуреченская сельская библиотека-филиал   | 98,8  | 100,0  | 74,0   | 100,0  | 100,0   | 94,6                                      |
|                              | 1-2 место                                   | Минькинская сельская библиотека-филиал  | 98,8  | 100,0  | 74,0   | 100,0  | 100,0   | 94,6                                      |
|                              | 3-5 место                                   | Териберская сельская библиотека-филиал  | 98,8  | 98,8   | 74,0   | 100,0  | 100,0   | 94,3                                      |

| Место в рейтинге организаций | Место в рейтинге среди филиалов организации | Организации культуры (филиала/обособленных структурных подразделений внутри юридического лица в сфере культуры)                 | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Показатель оценки качества по организации |
|------------------------------|---|---|---|--|--|--|---|---|
|                              | 3-5 место                                   | Пушновская сельская библиотека-филиал   | 98,8  | 100,0  | 74,0   | 100,0  | 98,6  | 94,3                                      |
|                              | 3-5 место                                   | Тулумская модельная сельская библиотека-филиал  | 98,3  | 100,0  | 74,0   | 100,0  | 99,0  | 94,3                                      |
|                              | 6 место                                     | Межпоселенческая библиотека Кольского района  | 98,5  | 98,3   | 74,0   | 99,7   | 99,2  | 94,0                                      |
|                              | 7 место                                     | Мишуковская сельская библиотека-филиал  | 98,8  | 94,4   | 44,0   | 100,0  | 100,0   | 87,4                                      |
|                              | 8 место                                     | Урагубская сельская библиотека-филиал   | 97,4  | 90,6   | 44,0   | 88,6   | 82,5  | 80,6                                      |
| 15 место                     |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кольская центральная детская библиотека»   | 100,0   | 100,0  | 68,0   | 100,0  | 100,0   | 93,6                                      |
| 16 место                     |   | Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» | 99,2  | 97,1   | 72,7   | 98,9   | 98,4  | 93,3                                      |
| 17 место                     |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска»                                     | 96,9  | 97,1   | 70,9   | 99,4   | 99,4  | 92,8                                      |
|                              | 1-2 место                                   | Информационный интеллект-центр - филиал №1  | 98,3  | 100,0  | 72,0   | 100,0  | 100,0   | 94,1                                      |
|                              | 1-2 место                                   | Информационный интеллект-центр - филиал №6  | 98,3  | 100,0  | 72,0   | 100,0  | 100,0   | 94,1                                      |
|                              | 3 место                                     | Информационный интеллект-центр - филиал №23   | 97,5  | 100,0  | 72,0   | 100,0  | 100,0   | 93,9                                      |
|                              | 4-5 место                                   | Информационный интеллект-центр - филиал №9  | 98,3  | 98,7   | 72,0   | 100,0  | 100,0   | 93,8                                      |
|                              | 4-5 место                                   | Информационный интеллект центр – Центральная библиотека   | 98,0  | 99,4   | 72,0   | 99,8   | 99,6  | 93,8                                      |
|                              | 6 место                                     | Информационный интеллект-центр - филиал №13   | 98,3  | 97,2   | 72,0   | 100,0  | 98,9  | 93,3                                      |
|                              | 7 место                                     | Информационный интеллект-центр - филиал №7  | 98,3  | 95,6   | 72,0   | 100,0  | 98,5  | 92,9                                      |
|                              | 8 место                                     | Информационный интеллект-центр - филиал №5  | 98,3  | 99,0   | 68,5   | 99,5   | 98,5  | 92,8                                      |
|                              | 9 место                                     | Информационный интеллект-центр - филиал №8  | 98,3  | 92,6   | 72,0   | 100,0  | 100,0   | 92,6                                      |

| Место в рейтинге организаций | Место в рейтинге среди филиалов организации | Организации культуры (филиала/обособленных структурных подразделений внутри юридического лица в сфере культуры) | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Показатель оценки качества по организации |
|------------------------------|---|---|---|--|--|--|---|---|
|                              | 10 место                                    | Информационный интеллект-центр - филиал №2  | 97,2  | 94,9   | 72,0   | 97,9   | 100,0   | 92,4                                      |
|                              | 11 место                                    | Информационный интеллект-центр - филиал №4  | 97,5  | 94,2   | 72,0   | 98,5   | 98,8  | 92,2                                      |
|                              | 12 место                                    | Информационный интеллект-центр - филиал №25   | 97,7  | 96,3   | 67,0   | 98,0   | 97,5  | 91,3                                      |
|                              | 13 место                                    | Информационный интеллект-центр - филиал №11   | 97,3  | 85,0   | 72,0   | 100,0  | 100,0   | 90,9                                      |
|                              | 14 место                                    | Информационный интеллект-центр - филиал №22   | 98,3  | 95,7   | 57,0   | 100,0  | 100,0   | 90,2                                      |
|                              | 15 место                                    | Информационный интеллект-центр - филиал №24   | 84,3  | 96,1   | 72,0   | 98,0   | 98,4  | 89,8                                      |
|                              | 16 место                                    | Информационный интеллект-центр - филиал №12   | 98,3  | 100,0  | 42,0   | 100,0  | 98,7  | 87,8                                      |
| 18 место                     |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Североморская централизованная библиотечная система                 | 100,0   | 99,8   | 61,4   | 99,7   | 99,8  | 92,1                                      |
|                              | 1-3 место                                   | Североморская городская библиотека №4   | 100,0   | 100,0  | 62,0   | 100,0  | 100,0   | 92,4                                      |
|                              | 1-3 место                                   | Североморская детская библиотека №2   | 100,0   | 100,0  | 62,0   | 100,0  | 100,0   | 92,4                                      |
|                              | 1-3 место                                   | Североморская городская библиотека №2   | 100,0   | 100,0  | 62,0   | 100,0  | 99,8  | 92,4                                      |
|                              | 4-5 место                                   | Североморская сельская библиотека №3  | 100,0   | 100,0  | 62,0   | 100,0  | 99,7  | 92,3                                      |
|                              | 4-5 место                                   | Сафоновская городская библиотека  | 99,8  | 100,0  | 62,0   | 99,6   | 100,0   | 92,3                                      |
|                              | 6-7 место                                   | Центральная городская библиотека имени Леонида Крейна   | 100,0   | 99,8   | 61,3   | 99,9   | 99,9  | 92,2                                      |
|                              | 6-7 место                                   | Североморская городская библиотека №1 им. Е. Гулидова   | 100,0   | 99,3   | 62,0   | 99,7   | 100,0   | 92,2                                      |
|                              | 8 место                                     | Щукозерская сельская библиотека   | 100,0   | 99,3   | 62,0   | 99,4   | 99,7  | 92,1                                      |
|                              | 9 место                                     | Центральная детская библиотека имени С. Михалкова   | 100,0   | 99,3   | 60,3   | 98,6   | 99,2  | 91,5                                      |
| 19 место                     |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Терская межпоселенческая библиотека»                               | 96,0  | 96,2   | 67,0   | 99,4   | 98,9  | 91,5                                      |
|                              | 1 место                                     | Филиал № 2 пгт. Умба  | 96,3  | 100,0  | 68,0   | 100,0  | 100,0   | 92,9                                      |

| Место в рейтинге организаций | Место в рейтинге среди филиалов организации | Организации культуры (филиала/обособленных структурных подразделений внутри юридического лица в сфере культуры) | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Показатель оценки качества по организации |
|------------------------------|---|---|---|--|--|--|---|---|
|                              | 2 место                                     | Детская районная библиотека   | 96,1  | 97,1   | 68,0   | 98,8   | 98,7  | 91,7                                      |
|                              | 3 место                                     | Центральная районная библиотека   | 96,3  | 95,7   | 65,5   | 100,0  | 98,6  | 91,2                                      |
|                              | 4 место                                     | Филиал № 6 с. Варзуга   | 93,8  | 91,2   | 68,0   | 98,8   | 100,0   | 90,4                                      |
| 20 место                     |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Кировск                 | 97,9  | 98,0   | 59,5   | 99,6   | 99,0  | 90,8                                      |
|                              | 1 место                                     | Центральная городская библиотека им. А.М. Горького  | 98,3  | 98,9   | 60,0   | 99,5   | 98,9  | 91,1                                      |
|                              | 2 место                                     | Городская детская библиотека – филиал №1  | 98,5  | 98,0   | 59,1   | 99,6   | 98,8  | 90,8                                      |
|                              | 3 место                                     | Городская библиотека-филиал №2  | 94,4  | 99,2   | 60,0   | 100,0  | 99,3  | 90,6                                      |
|                              | 4 место                                     | Библиотека-филиал №4 (н.п. Коашва)  | 97,4  | 95,2   | 60,0   | 100,0  | 98,7  | 90,3                                      |
|                              | 5 место                                     | Библиотека-филиал №3 (н.п. Титан)   | 93,4  | 92,3   | 60,0   | 100,0  | 100,0   | 89,1                                      |
| 21 место                     |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мурмашинская городская библиотека»                                 | 88,8  | 98,9   | 54,0   | 99,7   | 98,9  | 88,1                                      |
|                              | 1 место                                     | Мурмашинская городская библиотека   | 88,9  | 99,7   | 54,0   | 99,8   | 97,9  | 88,1                                      |
|                              | 2 место                                     | Мурмашинская городская библиотека-филиал №1   | 88,0  | 98,8   | 54,0   | 100,0  | 93,7  | 86,9                                      |
|                              | 3 место                                     | Мурмашинская детская библиотека-филиал №2   | 88,8  | 97,5   | 54,0   | 99,6   | 89,1  | 85,8                                      |
| 22 место                     |   | Муниципальное бюджетное учреждение «Кандалакшская централизованная библиотечная система»                        | 99,2  | 96,1   | 44,8   | 99,1   | 98,0  | 87,5                                      |
|                              | 1 место                                     | Центральная детско-юношеская библиотека   | 99,6  | 98,7   | 46,0   | 100,0  | 99,8  | 88,8                                      |
|                              | 2 место                                     | Городская библиотека № 2  | 100,0   | 98,7   | 44,6   | 100,0  | 98,0  | 88,3                                      |
|                              | 3 место                                     | Городская библиотека № 1  | 100,0   | 95,2   | 46,0   | 100,0  | 99,0  | 88,1                                      |
|                              | 4-5 место                                   | Городская библиотека № 3  | 99,0  | 98,3   | 46,0   | 98,8   | 95,9  | 87,6                                      |
|                              | 4-5 место                                   | Детская библиотека  | 100,0   | 96,8   | 46,0   | 98,3   | 96,8  | 87,6                                      |

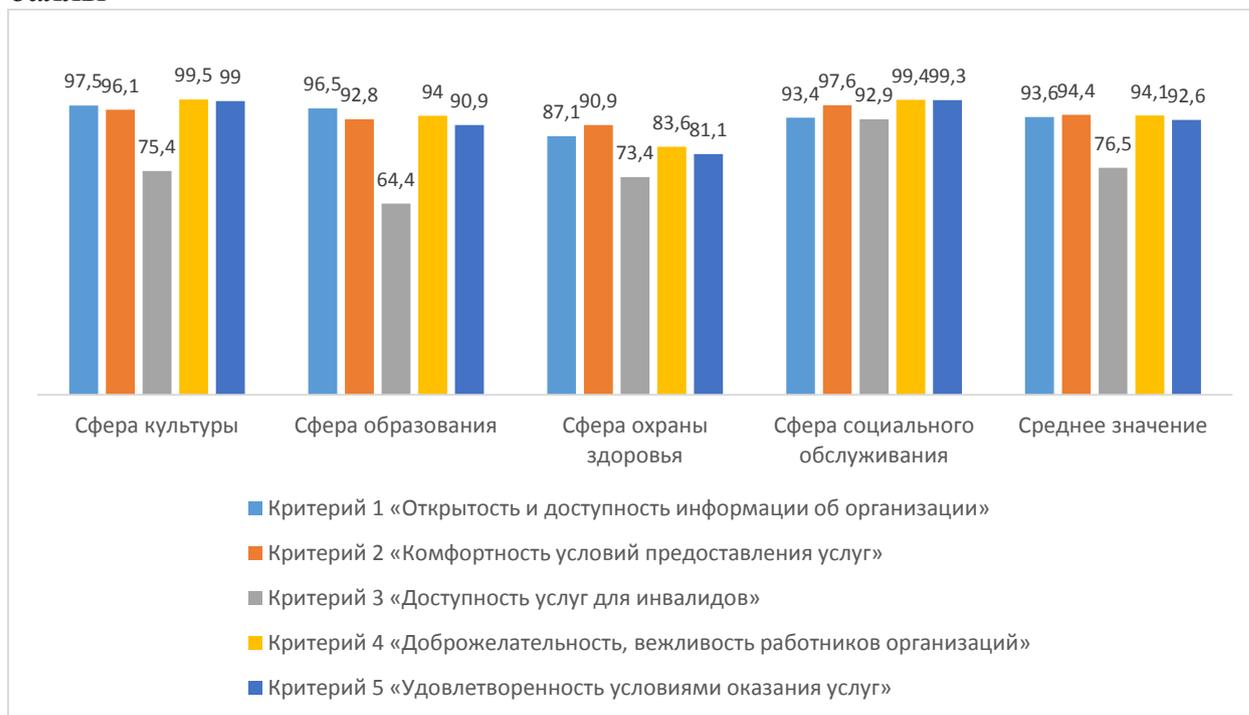
| Место в рейтинге организаций | Место в рейтинге среди филиалов организации | Организации культуры (филиала/обособленных структурных подразделений внутри юридического лица в сфере культуры)          | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Показатель оценки качества по организации |
|------------------------------|---|--|---|--|--|--|---|---|
|                              | 6 место                                     | Центральная библиотека им. Колычева  | 98,2  | 95,5   | 44,2   | 98,3   | 97,3  | 86,7                                      |
|                              | 7 место                                     | Нивская сельская библиотека  | 100,0   | 73,8   | 0,0  | 100,0  | 100,0   | 74,8                                      |
| 23 место                     |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»    | 95,7  | 95,6   | 45,3   | 98,9   | 98,1  | 86,7                                      |
|                              | 1 место                                     | Центральная детская библиотека   | 97,1  | 95,1   | 46,0   | 98,8   | 99,4  | 87,3                                      |
|                              | 2 место                                     | Городская библиотека-филиал №5   | 96,2  | 98,9   | 46,0   | 96,5   | 95,7  | 86,7                                      |
|                              | 3 место                                     | Центральная районная библиотека  | 95,5  | 95,3   | 44,9   | 99,3   | 97,8  | 86,6                                      |
|                              | 4 место                                     | Сельская библиотека-филиал №2 пос. Ёнский  | 91,9  | 94,4   | 46,0   | 100,0  | 100,0   | 86,5                                      |
| 24 место                     |   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области | 92,1  | 95,6   | 39,0   | 100,0  | 96,8  | 84,7                                      |

## 4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества

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

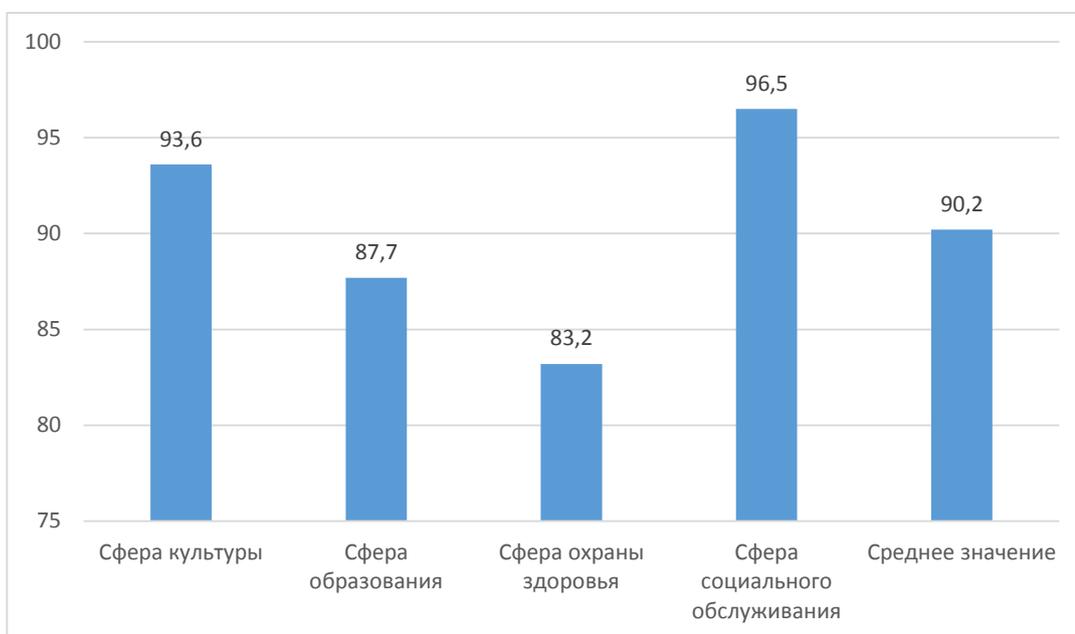
В целом тенденции оценок качества условий оказания услуг по отдельным направлениям оценки в различных сферах схожи (см. Таблицу 4.1). Средние значения 4-х из 5-ти критериев по сферам получили высокие оценки (более 90 баллов): «Комфортность условий предоставления услуг» (94,4 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (94,1 балла), «Открытость и доступность информации об организации» по обследованным сферам получил среднюю оценку (93,6 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (92,6 баллов). Критерий «Доступность услуг для инвалидов» получил низкую оценку (76,0 баллов) (см. Рисунок 4.1).

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



Средние оценки НОК по сферам располагаются в следующем порядке: на первом месте – сфера социального обслуживания с самой высокой оценкой (более 90 баллов) в 96,5 балла. На втором месте – сфера культуры с результирующим показателем оценки качества в 93,9 балла. На третьем месте – сфера образования с оценкой 87,7 балла. На последнем, 4-м месте, – сфера здравоохранения с итоговой оценкой в 83,2 балла (см. Рисунок 4.1а).

Рисунок 4.1а. Средние значения оценок НОК по 4-м обследованным сферам в 2022 г.



Высокие оценки (более 90 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям:

Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах (от 90,4 до 97,3);

Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (от 93,8 до 100,0).

Средние оценки (от 70 до 89 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям:

Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (от 88,5 до 99,3);

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (от 72,4 до 99,4);

Время ожидания предоставления услуги (от 85,7 до 99,2);

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (от 86,2 до 99,3);

Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от 73,4 до 92,3);

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (от 89,2 до 99,5);

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (от 79,3 до 99,5);

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (от 81,0 до 99,7);

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (от 79,9 до 99,4);

удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (от 80,2 до 99,4);

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (от 82,1 до 99,3).

Худшие оценки (менее 70 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям:

Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (от 33,4 до 98,1);

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (от 51,6 до 98,8).

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

| №  | Показатели оценки качества   | Сфера культуры | Сфера образования | Сфера охраны здоровья | Сфера социального обслуживания | Среднее значение |
|--|--|----------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------|
| 1.1  | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах  | 94,8           | 97,3              | 94,4                  | 90,4                           | 94,2             |
| 1.2  | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование   | 97,9           | 98,2              | 99,3                  | 88,5                           | 96,0             |
| 1.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" | 99,1           | 94,7              | 72,4                  | 99,4                           | 91,4             |
| <b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b> |  | 97,5           | 96,5              | 87,1                  | 93,4                           | 93,6             |
| 2.1  | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг   | 100,0          | 99,4              | 100,0                 | 93,8                           | 98,3             |
| 2.2  | Время ожидания предоставления услуги   | 99,0           | 92,8              | 85,7                  | 99,2                           | 94,2             |
| 2.3  | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | 98,1           | 86,2              | 91,4                  | 99,3                           | 93,7             |
| <b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>          |  | 96,1           | 92,8              | 90,9                  | 97,6                           | 94,4             |
| 3.1  | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов  | 98,1           | 33,4              | 60,7                  | 87,7                           | 69,9             |
| 3.2  | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  | 82,5           | 73,4              | 78,7                  | 92,3                           | 81,7             |
| 3.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов   | 95,4           | 83,6              | 51,6                  | 98,9                           | 82,4             |
| <b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>                    |  | 75,4           | 64,4              | 73,4                  | 92,9                           | 76,0             |
| 4.1  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы  | 99,5           | 93,2              | 89,2                  | 99,4                           | 95,3             |

| №   | Показатели оценки качества   | Сфера культуры | Сфера образования | Сфера охраны здоровья | Сфера социального обслуживания | Среднее значение |
|---|--|----------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------|
| 4.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги    | 99,5           | 93,4              | 79,3                  | 99,4                           | 92,9             |
| 4.3   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия | 99,7           | 96,7              | 81,0                  | 99,5                           | 94,2             |
| <b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b> |  | 99,5           | 94,0              | 83,6                  | 99,4                           | 94,1             |
| 5.1   | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым   | 99,4           | 87,8              | 79,9                  | 99,3                           | 91,6             |
| 5.2   | удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации  | 97,6           | 93,0              | 80,2                  | 99,4                           | 92,6             |
| 5.3   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации   | 99,3           | 91,9              | 82,1                  | 99,2                           | 93,1             |
| <b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>            |  | 99,0           | 90,9              | 81,1                  | 99,3                           | 92,6             |

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

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

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

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

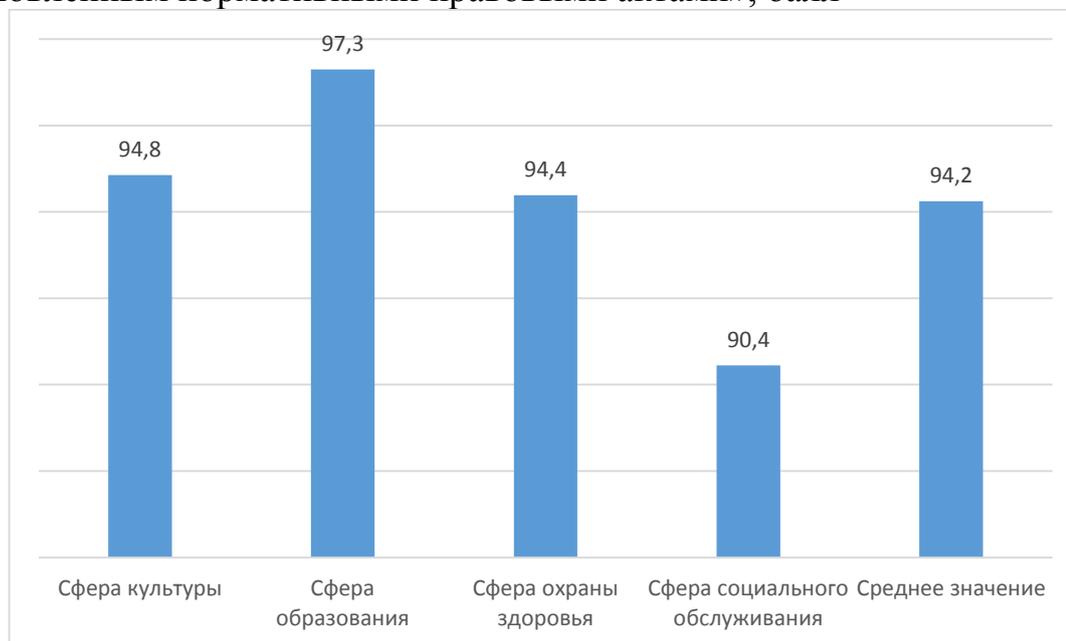
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

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

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

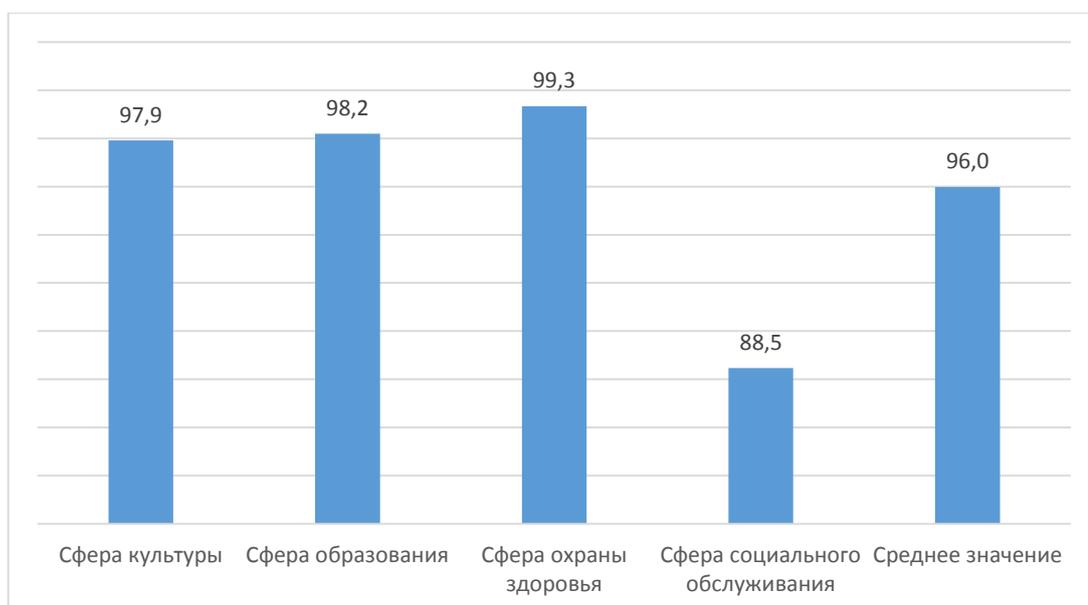
По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) ни одна из сфер не продемонстрировала лучший результат. Высокие результаты по данному показателю зафиксированы по всем сферам: Сфера образования (97,3 баллов); Сфера культуры (94,8 баллов); Сфера охраны здоровья (94,3 баллов), Сфера социального обслуживания (90,4 балла).(см. Рисунок 4.1.1).

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



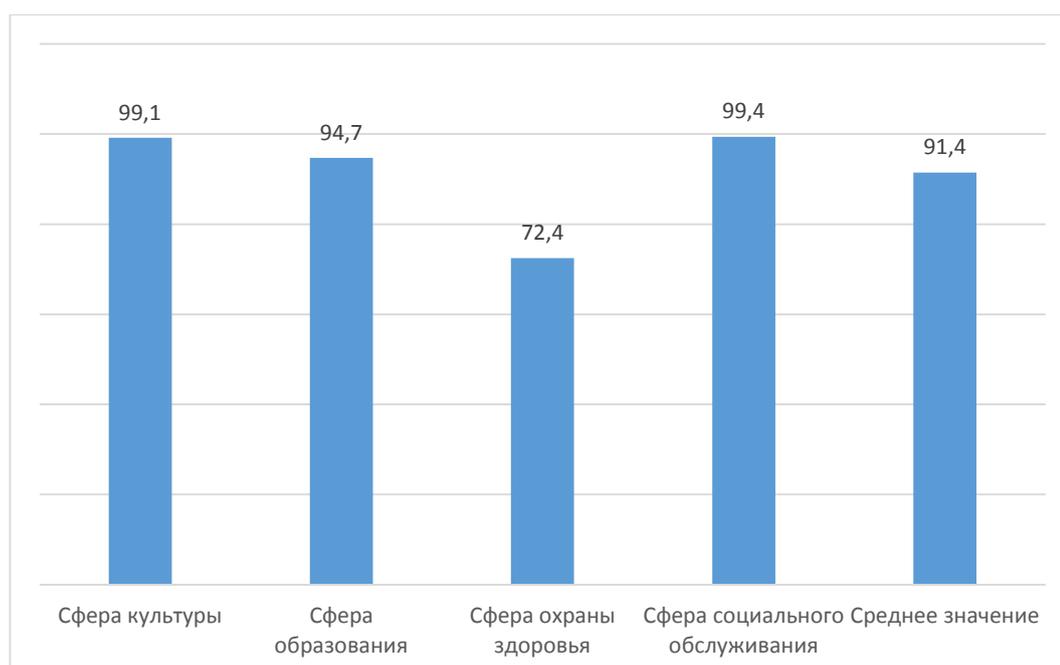
Высокий балл по показателю 1.2. (наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование) получили три сферы: Сфера охрана здоровья (99,3 балла), Сфера образования (98,2 балла); Сфера культуры (97,9 балла). Средние значения показателя отмечены у сферы социального обслуживания (88,5 балла) (см. Рисунок 4.1.2).

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



Наивысший балл по показателю 1.3 (Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») отмечается по 4 сферам, сфера социального обслуживания (99,4 балла), сфера культуры (99,1 балла), сфера образования (94,7 балла). По сфере охраны здоровья получен балл ниже чем по остальным сферам (72,4 балла). (см. Рисунок 4.1.3).

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



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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

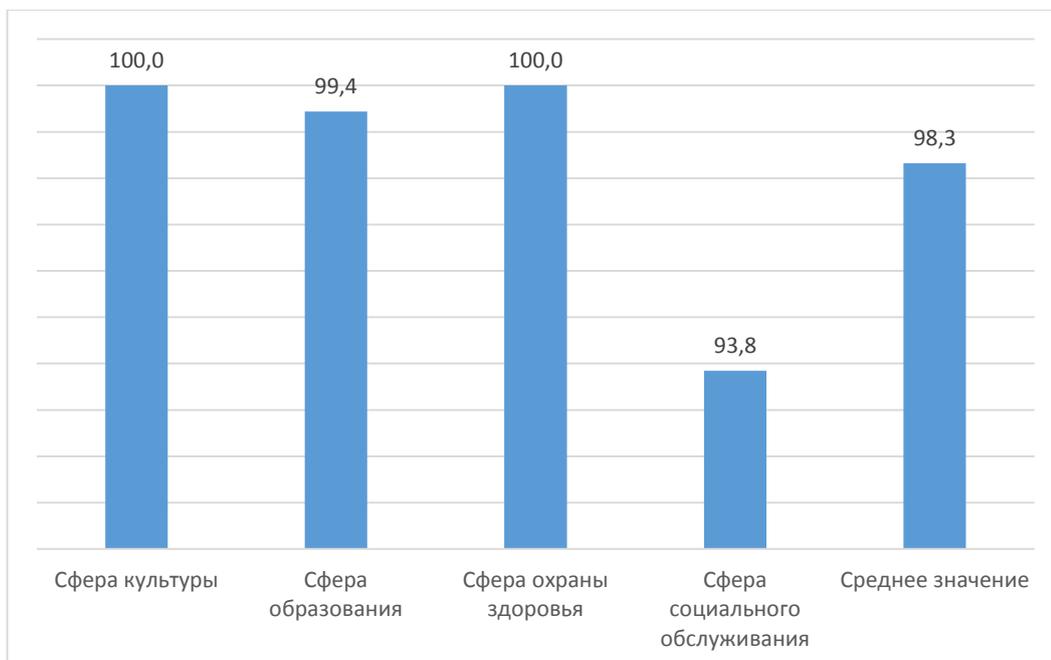
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной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

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

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

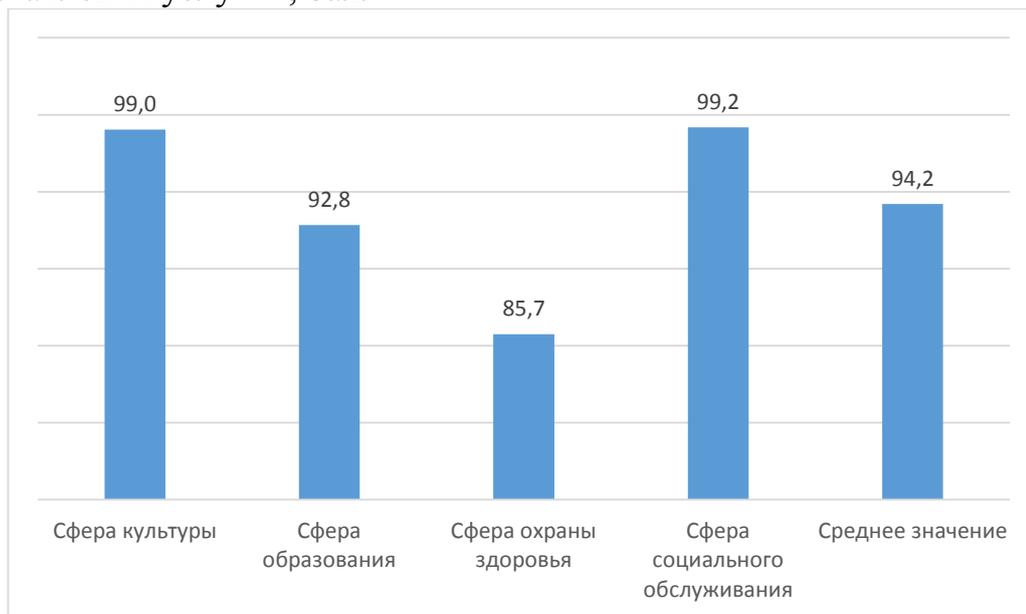
По показателю 2.1. (обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг) максимальный балл продемонстрировали 2 сферы из 4-х: Сфера культуры (100,0 балла); Сфера охраны здоровья (100,0 балла); Сфера образования (99,4 балла). По сфере социального обслуживания было получено (93,8 балла). (см. Рисунок 4.1.4).

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



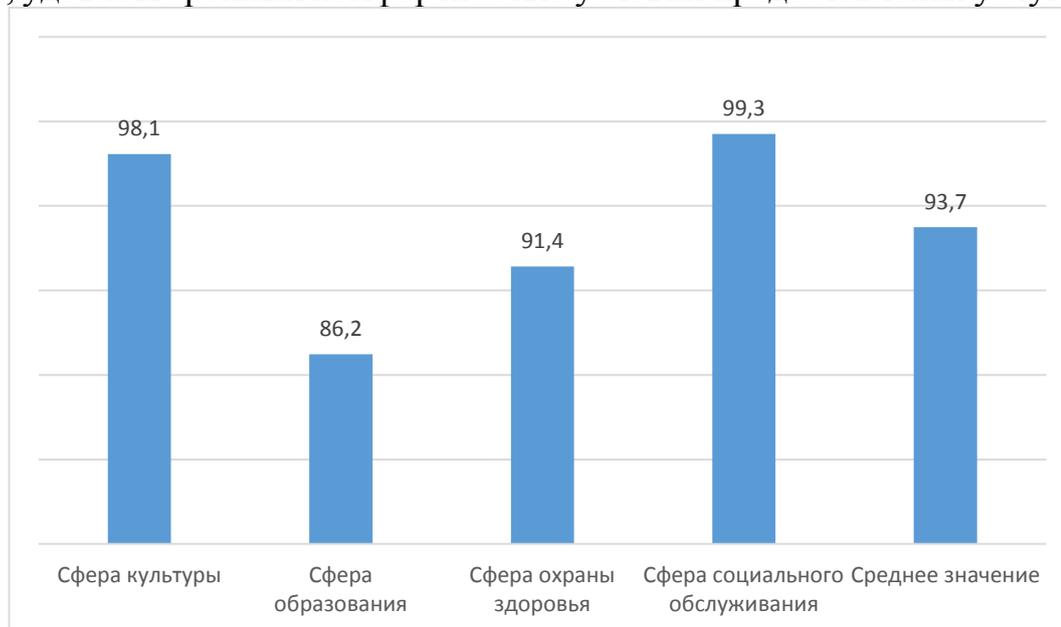
Три сферы продемонстрировали высокие оценки по показателю 2.2 (время ожидания предоставления услуги). Сфера социального обслуживания (99,2 балла), Сфера культуры (99,0 балла); Сфера образования (92,8 балла). Несколько ниже балл по сфере охраны здоровья (85,7 балла); (см. Рисунок 4.1.5).

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



По показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) высокие баллы продемонстрировали 3 сферы: сфера социального обслуживания (99,3 балла), сфера культуры (98,1 балла); сфера охраны здоровья (91,4 балла); сфера образования (86,2 балла). (см. Рисунок 4.1.6).

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



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

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

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

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

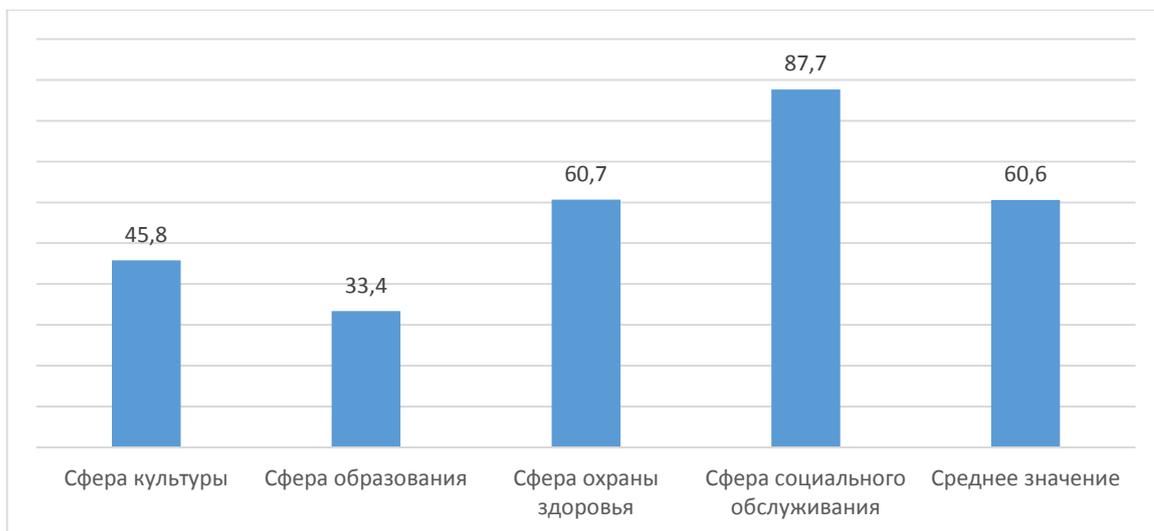
3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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

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

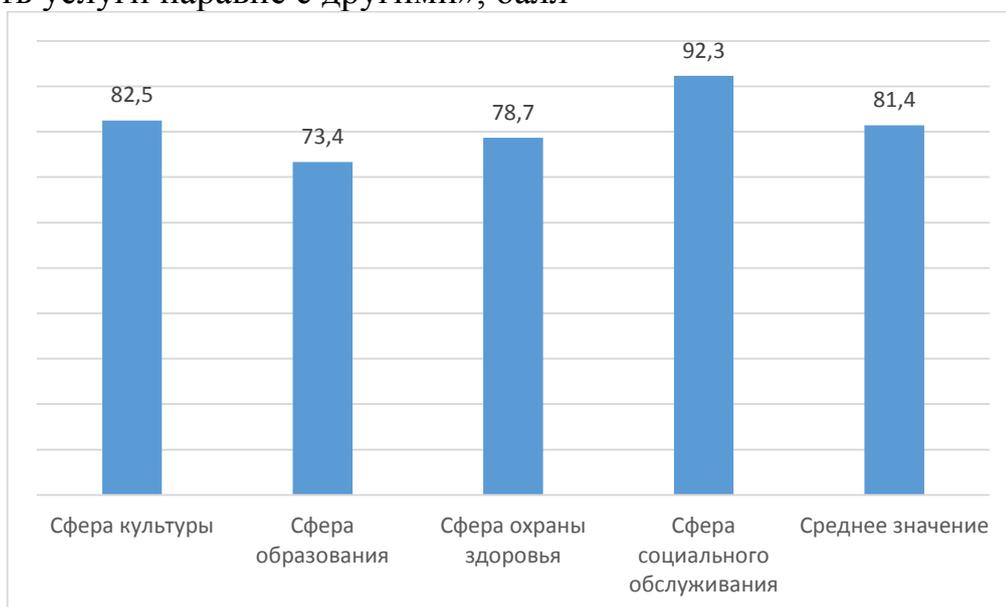
Только одна сфера продемонстрировала среднее значение показателя 3.1 «оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» – это сфера социального обслуживания с оценкой в 87,7 балла. Оставшиеся 3 сферы показали неудовлетворительный результат: здравоохранение – 60,7 балла, сфера культуры – 45,7 балла, образование – 33,4 балла (см. Рисунок 4.1.7).

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



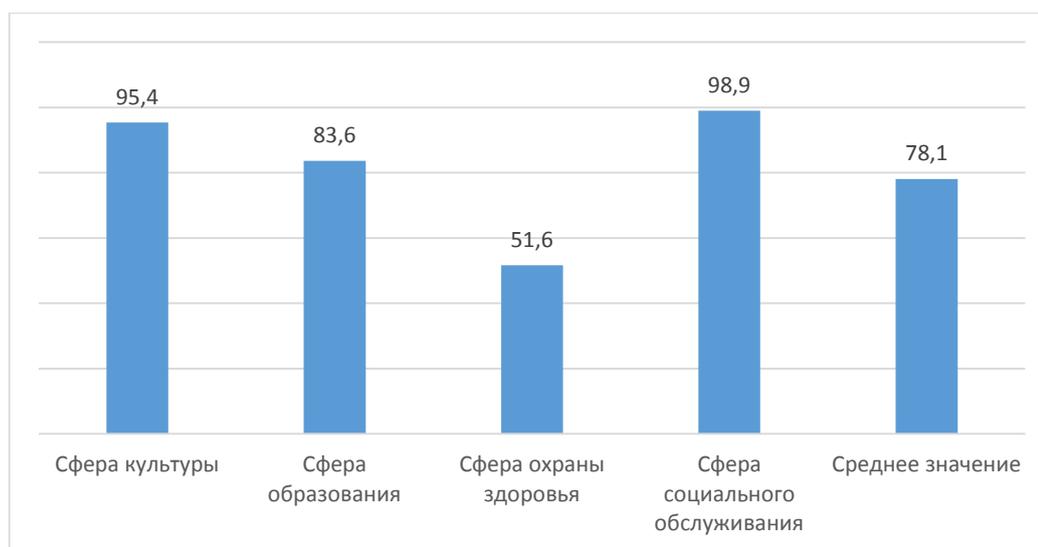
Показатель 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) на среднем уровне все сферы, социального обслуживания (92,3 баллов), культура (82,5 балла), здравоохранения (78,7 баллов) и 73,4 балла — образование (см. Рисунок 4.1.8).

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



По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) наиболее высокие баллы отмечаются у 3-х сфер: социального обслуживания (98,9 баллов), культуры (95,4 балла), образования (83,6 балла). Средние значения – у сферы здравоохранения (51,6 балла).(см. Рисунок 4.1.9).

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



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

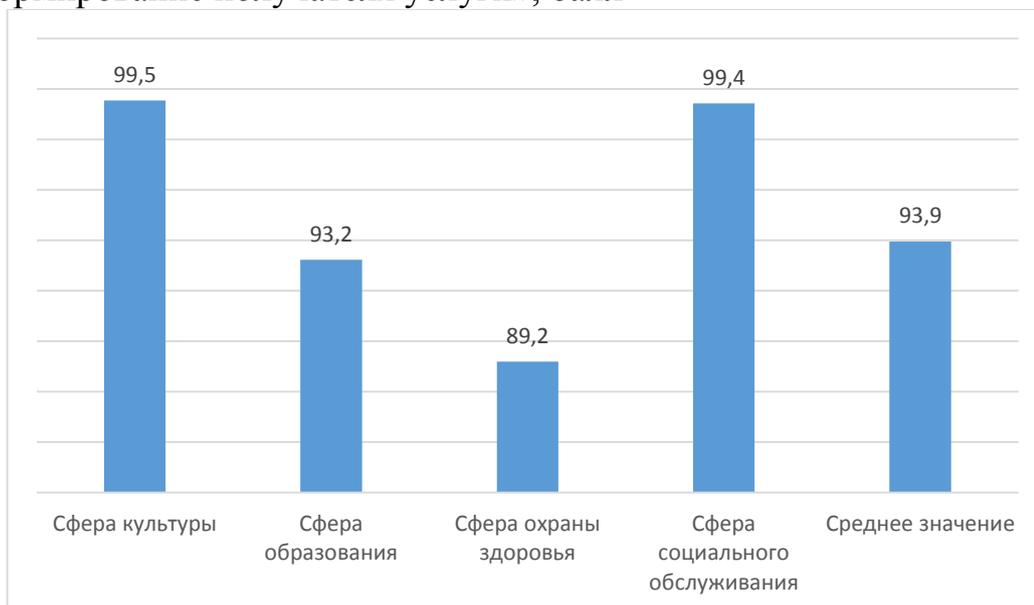
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от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

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

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

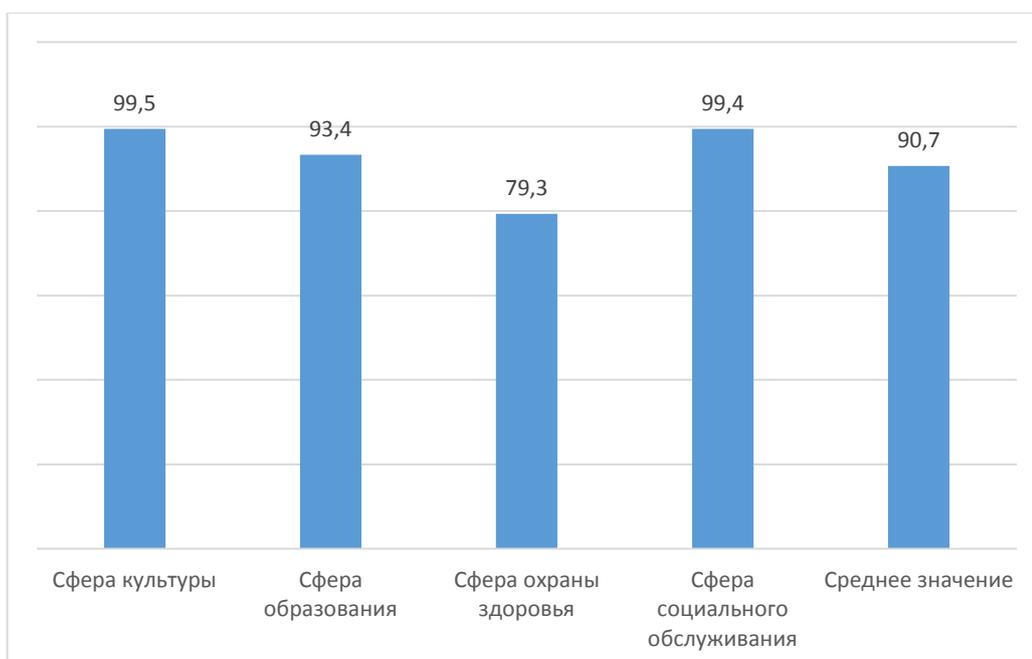
По показателю 4.1. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) наивысшие баллы получили все сферы, максимальные баллы: сфера культуры – 99,5 балла, социальное обслуживание – 99,4 балла и образования – 93,2 балла. По сфере охраны здоровья – 89,2 балла (см. Рисунок 4.1.10).

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



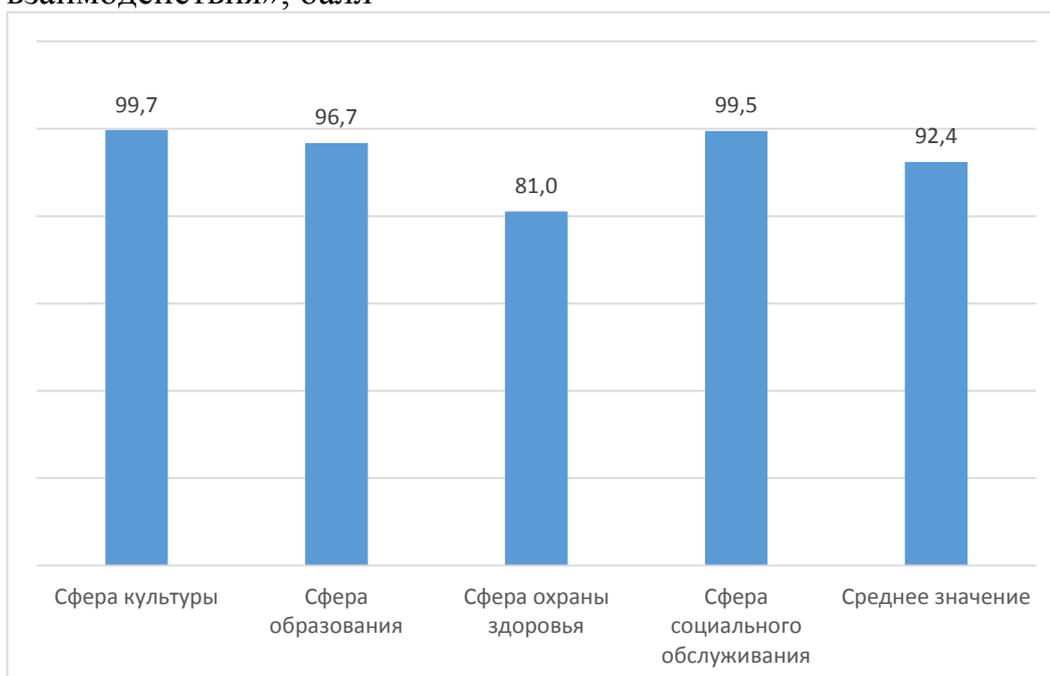
Высокие баллы по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) получены по 3-м сферам: культуры (99,5 балла), социального обслуживания (99,4 балла), образования (93,4 баллов), сфера здравоохранения – 79,3 баллов (см. Рисунок 4.1.11).

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



Самые высокие значения показателя 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) получены во всех обследованных сферах: в сфере культуры - 99,7 баллов, в сфере социального обслуживания - 99,5 балла, в образовании 96,7 баллов – по охране здоровья 81,0 баллов. (см. Рисунок 4.1.12).

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



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

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

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

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

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

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

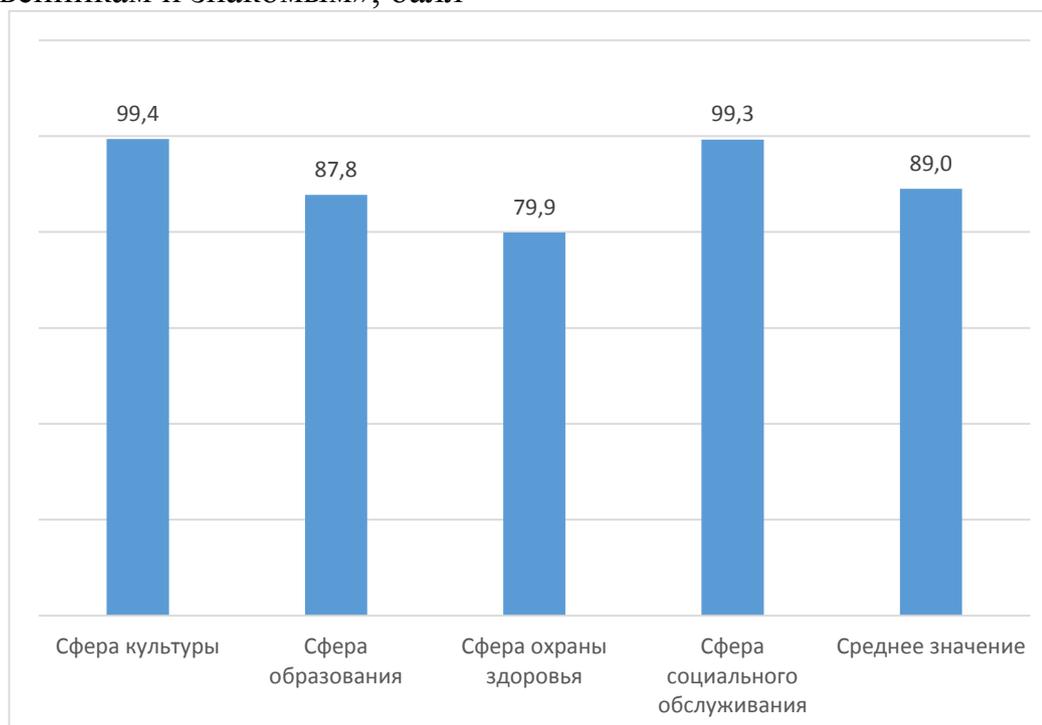


Рисунок 4.1.14. Итоговые значения по показателю 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации», балл

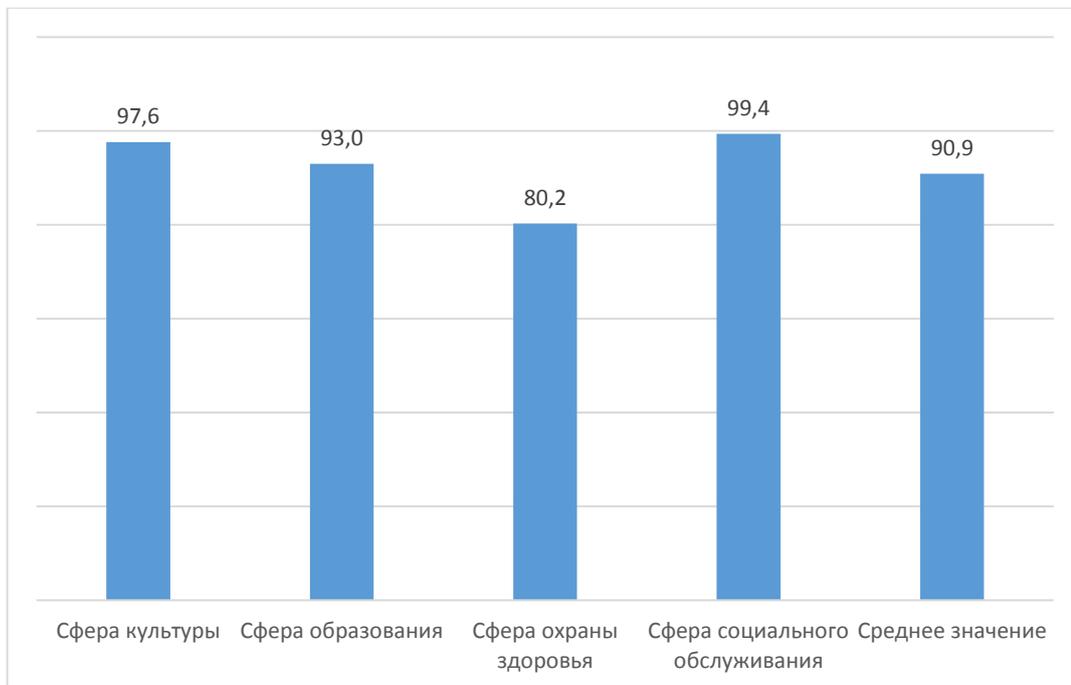
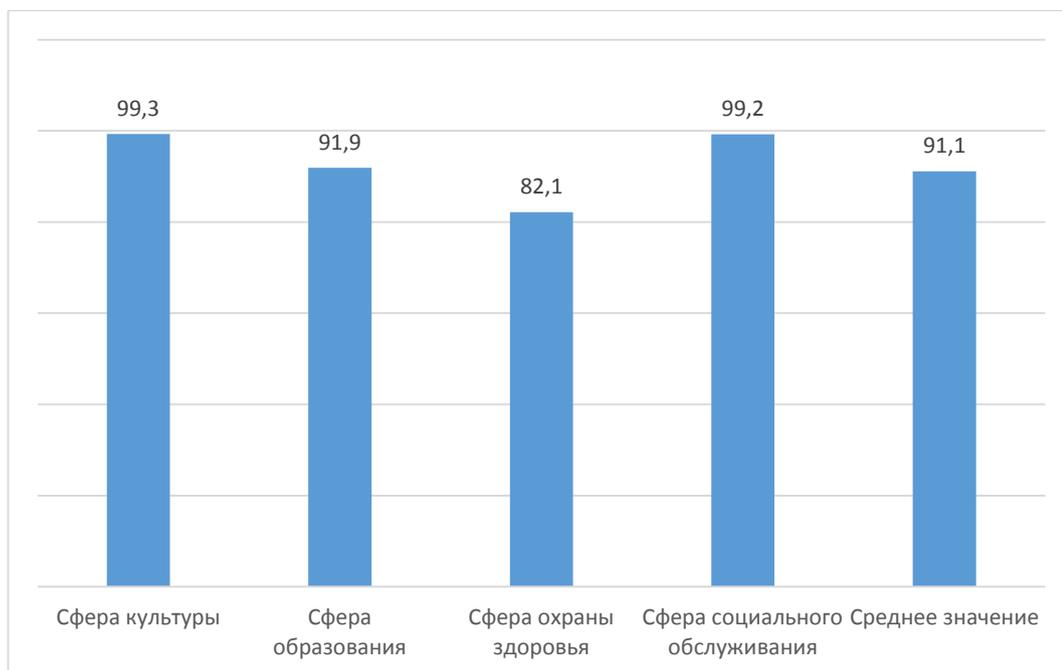


Рисунок 4.1.15. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации», балл



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

По 13-ти из 14-ти муниципальных образований (далее - МО), на которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, получены высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие»):

- г. Мончегорск с ПТ
- г. Апатиты
- г. Оленегорск с ПТ
- Печенгский МО
- ЗАТО Александровск
- г. Мурманск
- Кольский МР
- Ловозерский МР
- Кандалакшский МР
- г. Кировск с ПТ
- г. Полярные Зори с ПТ
- ЗАТО г. Североморск
- Терский МР

Среднюю оценку (86,7 баллов, «удовлетворительно») получил Ковдорский МО (см. Рисунок 4.2.1 и Таблица 4.2.1.).

Неудовлетворительную оценку не получены ни одной из обследованных организаций.

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

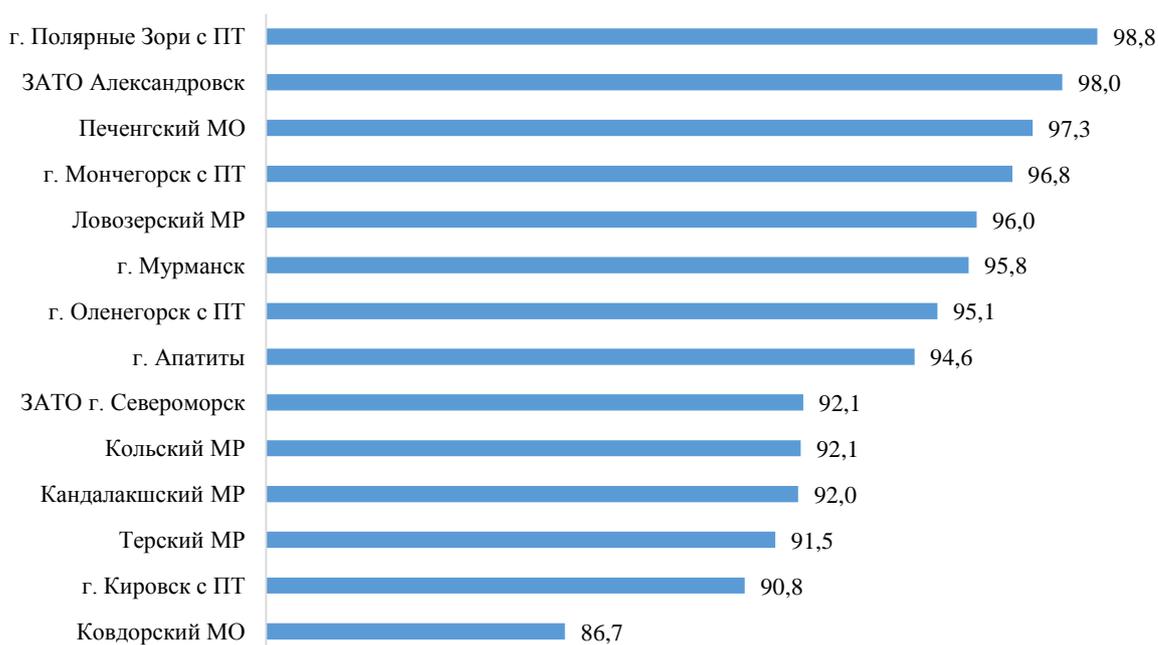


Таблица 4.2.1. Рейтинг муниципальных образований по итоговым средним баллам

| Место рейтинга | Муниципальное образование/населенный пункт | Баллы |
|----------------|--|-------|
| 1              | г. Полярные Зори с ПТ                      | 98,8  |
| 2              | ЗАТО Александровск                         | 98,0  |
| 3              | Печенгский МО                              | 97,3  |
| 4              | г. Мончегорск с ПТ                         | 96,8  |
| 5              | Ловозерский МР                             | 96,0  |
| 6              | г. Мурманск                                | 95,8  |
| 7              | г. Оленегорск с ПТ                         | 95,1  |
| 8              | г. Апатиты                                 | 94,6  |
| 9-11           | ЗАТО г. Североморск                        | 92,1  |
| 9-12           | Кольский МР                                | 92,1  |
| 13             | Кандалакшский МР                           | 92,0  |
| 14             | Терский МР                                 | 91,5  |
| 15             | г. Кировск с ПТ                            | 90,8  |
| 16             | Ковдорский МО                              | 86,7  |

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

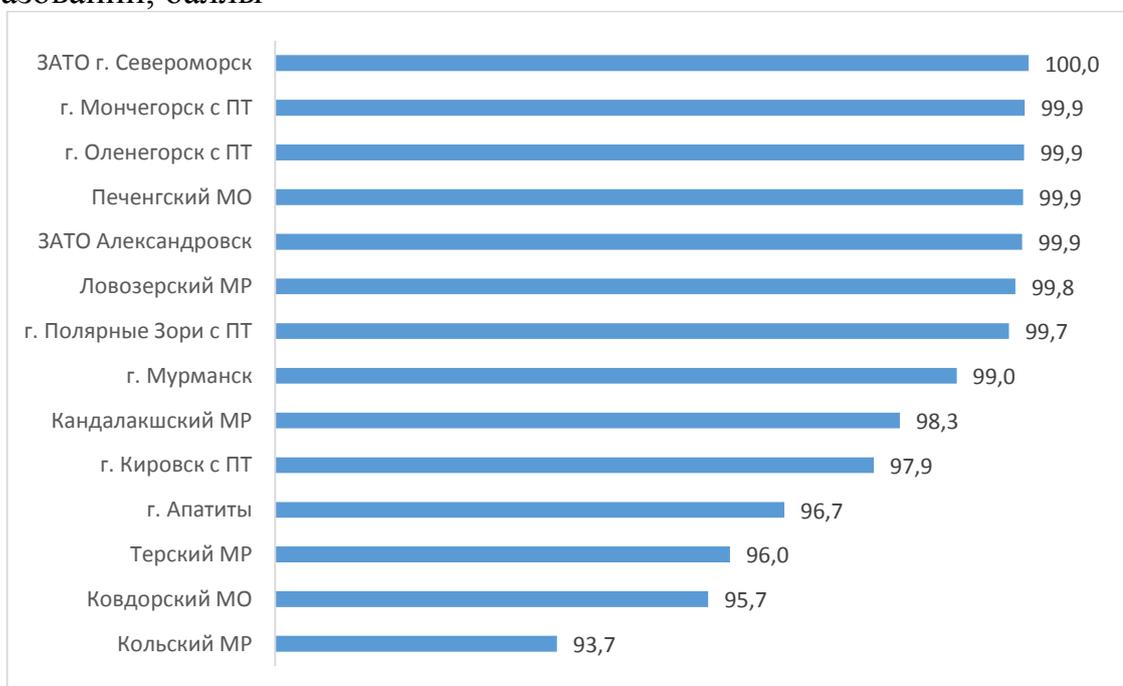
Рассмотрим значения критериев, полученных по каждому муниципальному образованию в рамках проведенной независимой оценки качества в сфере культуры.

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

Распределение оценок по критерию «Открытость и доступность информации об организации» таково: высокие оценки по критерию получили все обследованные МО:

- ЗАТО г. Североморск
- Ловозерский МР
- Печенгский МО
- г. Апатиты
- ЗАТО Александровск
- г. Мончегорск с ПТ
- Кольский МР
- г. Оленегорск с ПТ
- г. Кировск с ПТ
- г. Мурманск
- г. Полярные Зори с ПТ
- Терский МР
- Кандалакшский МР
- Ковдорский МО

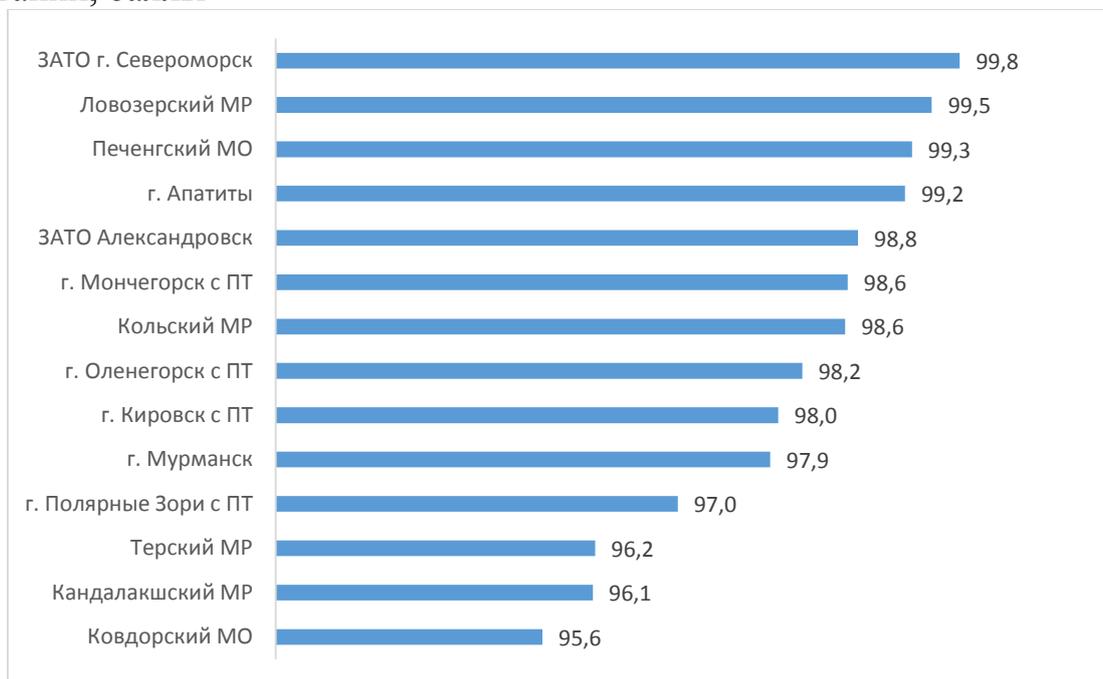
Рисунок 4.2.2. Значения критерия «Открытость и доступность информации об организации» (в виде рейтинга) в разрезе муниципальных образований, баллы



## **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

Все МО, на которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, получили самые высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие»). (см. Рисунок 4.2.3).

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



#### **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

Характер оценок по критерию «Доступность услуг для инвалидов» отличается от значений остальных критериев в сторону их снижения. Итак, два муниципальных образования получили высокие оценки (больше 90,0 баллов):

- ЗАТО Александровск
- г. Полярные Зори с ПТ

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») зафиксированы по 6-ти муниципальным образованиям:

- г. Оленегорск с ПТ
- г. Апатиты
- Ловозерский МР
- г. Мурманск
- г. Мончегорск с ПТ
- Печенгский МО

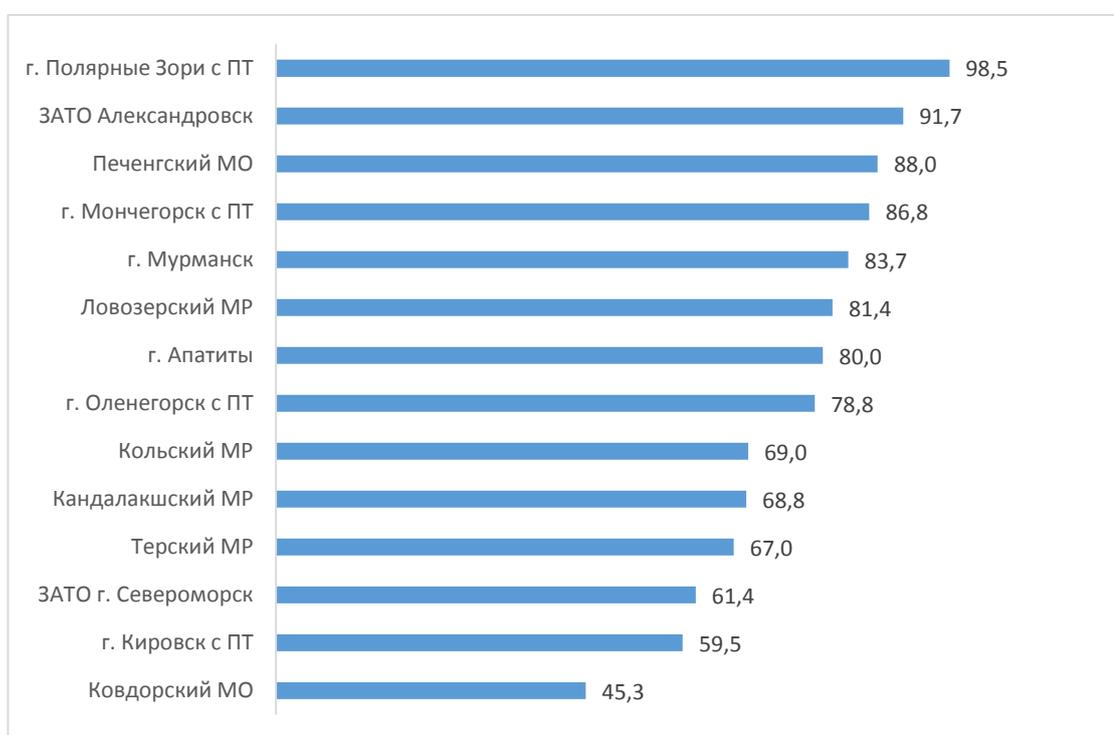
Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») получили остальные 6 МО:

- Ковдорский МО
- г. Кировск с ПТ
- ЗАТО г. Североморск
- Терский МР

- Кандалакшский МР
  - Кольский МР
- (см. Рисунок 4.2.3).

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

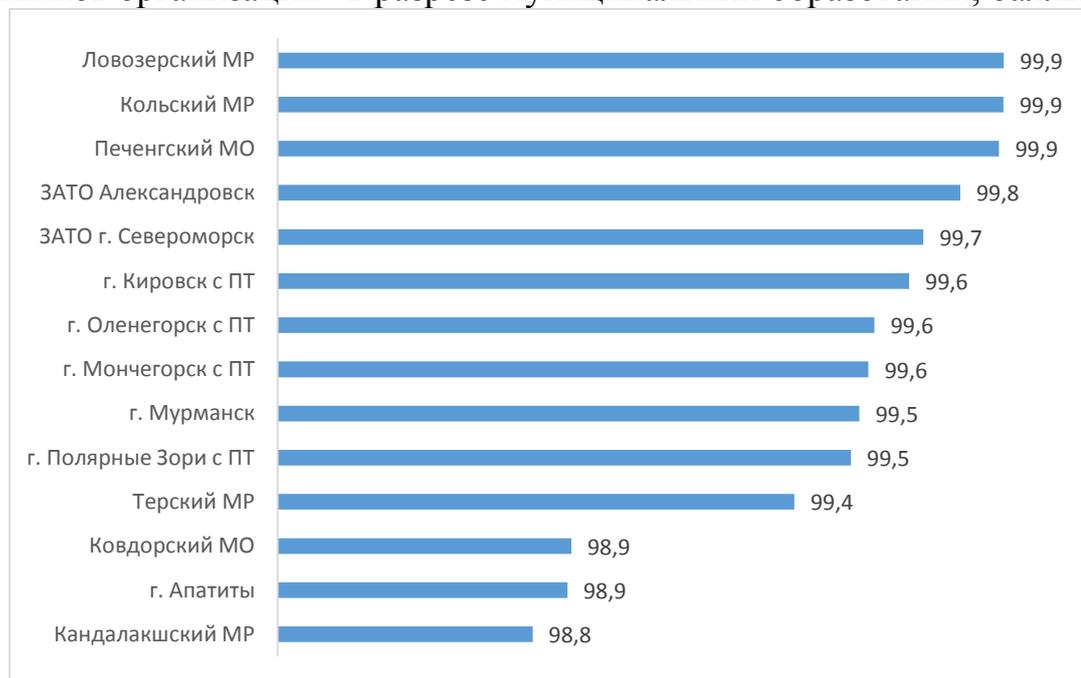
Рисунок 4.2.3. Значения критерия (в виде рейтинга) «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе муниципальных образований, баллы



**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

Абсолютное большинство организаций получили высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») по рассматриваемому критерию. (см. Рисунок 4.2.5).

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

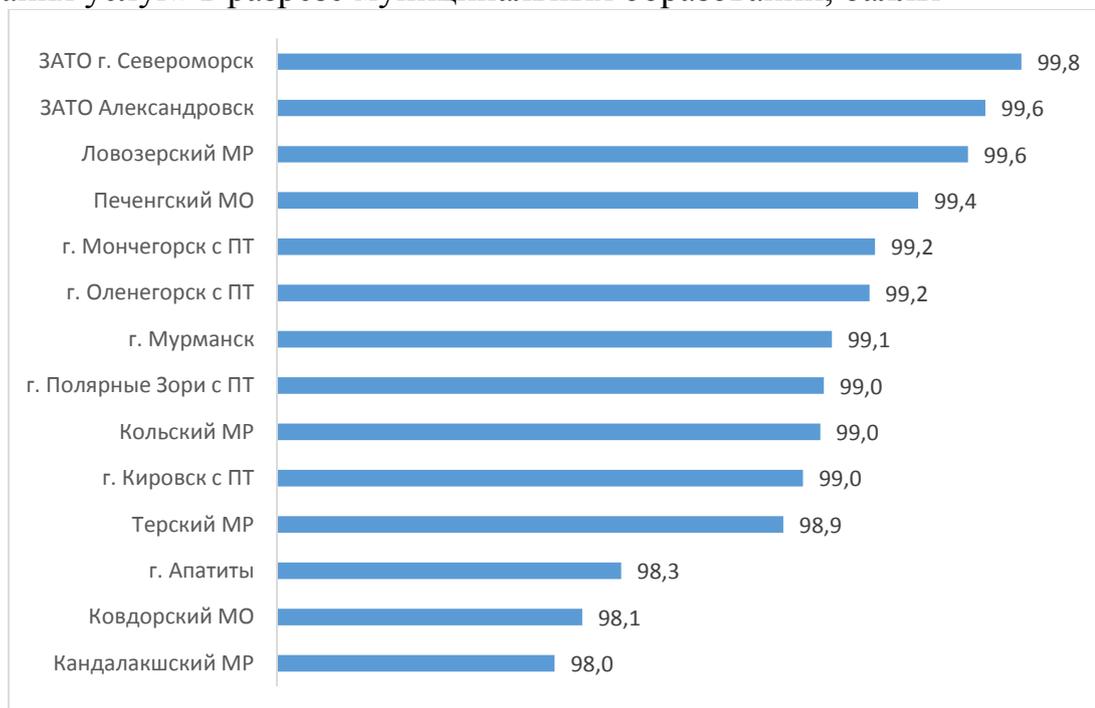


### **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

По всем муниципальным образованиям, на территории которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, получены высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие»)

(см. Рисунок 4.2.6).

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



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

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

| Критерий   | г. Мончегорск с ПТ | г. Оленегорск с ПТ | г. Апатиты  | Печенгский МО | ЗАТО Александровск | г. Мурманск | Кольский МР | Ловозерский МР | Кандалакшский МР | г. Кировск с ПТ | г. Полярные Зори с ПТ | ЗАТО г. Североморск | Ковдорский МО | Терский МР  |
|--|--------------------|--------------------|-------------|---------------|--------------------|-------------|-------------|----------------|------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------|-------------|
| Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах  | 100,0              | 100,0              | 90,3        | 100,0         | 100,0              | 98,9        | 87,7        | 100,0          | 95,8             | 95,8            | 100,0                 | 100,0               | 90,3          | 87,5        |
| Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование   | 100,0              | 100,0              | 100,0       | 100,0         | 100,0              | 100,0       | 91,7        | 100,0          | 100,0            | 100,0           | 100,0                 | 100,0               | 100,0         | 100,0       |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" | 99,8               | 99,8               | 99,2        | 99,8          | 99,7               | 98,4        | 99,8        | 99,5           | 98,8             | 98,0            | 99,3                  | 99,9                | 96,6          | 99,4        |
| <b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>   | <b>99,9</b>        | <b>99,9</b>        | <b>96,7</b> | <b>99,9</b>   | <b>99,9</b>        | <b>99,0</b> | <b>93,7</b> | <b>99,8</b>    | <b>98,3</b>      | <b>97,9</b>     | <b>99,7</b>           | <b>100,0</b>        | <b>95,7</b>   | <b>96,0</b> |
| Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг   | 100,0              | 100,0              | 100,0       | 100,0         | 100,0              | 100,0       | 100,0       | 100,0          | 100,0            | 100,0           | 100,0                 | 100,0               | 100,0         | 100,0       |
| Время ожидания предоставления услуги   | 98,6               | 98,2               | 99,2        | 99,3          | 98,8               | 97,9        | 98,6        | 99,5           | 96,1             | 98,0            | 97,0                  | 99,8                | 95,6          | 96,2        |
| Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | 97,3               | 96,4               | 98,4        | 98,6          | 97,5               | 95,8        | 97,2        | 99,0           | 92,3             | 95,9            | 93,9                  | 99,5                | 91,3          | 92,3        |
| <b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>  | <b>98,6</b>        | <b>98,2</b>        | <b>99,2</b> | <b>99,3</b>   | <b>98,8</b>        | <b>97,9</b> | <b>98,6</b> | <b>99,5</b>    | <b>96,1</b>      | <b>98,0</b>     | <b>97,0</b>           | <b>99,8</b>         | <b>95,6</b>   | <b>96,2</b> |
| Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов  | 60,0               | 60,0               | 60,0        | 60,0          | 80,0               | 64,0        | 33,3        | 40,0           | 40,0             | 20,0            | 100,0                 | 0,0                 | 0,0           | 20,0        |
| Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  | 100,0              | 80,0               | 80,0        | 100,0         | 100,0              | 88,0        | 80,0        | 100,0          | 70,0             | 60,0            | 100,0                 | 80,0                | 40,0          | 80,0        |

| Критерий  | г. Мончегорск с ПТ | г. Оленегорск с ПТ | г. Апатиты  | Печенгский МО | ЗАТО Александровск | г. Мурманск | Кольский МР | Ловозерский МР | Кандалакшский МР | г. Кировск с ПТ | г. Полярные Зори с ПТ | ЗАТО г. Североморск | Ковдорский МО | Терский МР  |
|---|--------------------|--------------------|-------------|---------------|--------------------|-------------|-------------|----------------|------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------|-------------|
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  | 95,9               | 95,9               | 100,0       | 100,0         | 92,5               | 97,7        | 90,1        | 98,0           | 95,9             | 98,2            | 95,0                  | 97,9                | 97,7          | 96,6        |
| <b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>   | <b>86,8</b>        | <b>78,8</b>        | <b>80,0</b> | <b>88,0</b>   | <b>91,7</b>        | <b>83,7</b> | <b>69,0</b> | <b>81,4</b>    | <b>68,8</b>      | <b>59,5</b>     | <b>98,5</b>           | <b>61,4</b>         | <b>45,3</b>   | <b>67,0</b> |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | 99,5               | 99,7               | 98,8        | 99,9          | 99,9               | 99,5        | 99,9        | 99,8           | 98,8             | 99,8            | 99,5                  | 99,6                | 99,2          | 99,1        |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги   | 99,4               | 99,3               | 98,6        | 99,9          | 99,6               | 99,6        | 99,8        | 100,0          | 98,6             | 99,5            | 99,5                  | 99,7                | 98,0          | 99,4        |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия  | 100,0              | 99,8               | 99,6        | 99,8          | 100,0              | 99,4        | 99,9        | 99,7           | 99,2             | 99,5            | 99,4                  | 99,8                | 100,0         | 100,0       |
| <b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>   | <b>99,6</b>        | <b>99,6</b>        | <b>98,9</b> | <b>99,9</b>   | <b>99,8</b>        | <b>99,5</b> | <b>99,9</b> | <b>99,9</b>    | <b>98,8</b>      | <b>99,6</b>     | <b>99,5</b>           | <b>99,7</b>         | <b>98,9</b>   | <b>99,4</b> |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым  | 99,5               | 99,5               | 98,8        | 99,6          | 99,4               | 99,3        | 99,8        | 100,0          | 98,2             | 99,2            | 99,3                  | 99,7                | 99,4          | 99,4        |
| удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации   | 98,1               | 98,0               | 97,2        | 98,7          | 99,9               | 97,8        | 97,2        | 99,0           | 97,7             | 97,2            | 97,4                  | 99,6                | 93,0          | 96,9        |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации  | 99,5               | 99,5               | 98,4        | 99,6          | 99,7               | 99,4        | 99,3        | 99,6           | 98,1             | 99,5            | 99,5                  | 99,9                | 99,4          | 99,4        |
| <b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>  | <b>99,2</b>        | <b>99,2</b>        | <b>98,3</b> | <b>99,4</b>   | <b>99,6</b>        | <b>99,1</b> | <b>99,0</b> | <b>99,6</b>    | <b>98,0</b>      | <b>99,0</b>     | <b>99,0</b>           | <b>99,8</b>         | <b>98,1</b>   | <b>98,9</b> |
| <b>Итоговый балл</b>  | <b>96,8</b>        | <b>95,1</b>        | <b>94,6</b> | <b>97,3</b>   | <b>98,0</b>        | <b>95,8</b> | <b>92,1</b> | <b>96,0</b>    | <b>92,0</b>      | <b>90,8</b>     | <b>98,8</b>           | <b>92,1</b>         | <b>86,7</b>   | <b>91,5</b> |

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

**Среднее значение по всем критериям** оценки качества условий оказания услуг организациями культуры **составляет 93,9 балла (средняя оценка).**

Среди критериев высокие оценки получили «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,5 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,0 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (98,1 балла), «Открытость и доступность информации об организации» (97,5 балла).

Средняя оценка получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (75,4 балла).

Рассмотрим более подробно рейтинги учреждений в разрезе отдельных критериев оценки.

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

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 22 организаций получили высокие оценки (от 100,0 до 92,1 балла):

- ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»
- МБУК «Кольская центральная детская библиотека»
- МБУК Североморская централизованная библиотечная система
- МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»
- МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск
- МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»
- МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»
- МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»
- ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»
- МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»
- МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»
- МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»
- МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск
- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система
- МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»

- МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»
- МБУК «Кильдинская городская библиотека»
- МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области

Средние оценки получили 2 организации:

- МБУК «Мурмашинская городская библиотека»
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области

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

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 1     | ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»     | 100,0 |
| 2     | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 100,0 |
| 3     | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 100,0 |
| 4     | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 99,9  |
| 5     | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск  | 99,9  |
| 6     | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                      | 99,9  |
| 7     | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 99,9  |
| 8     | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 99,8  |
| 9     | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | 99,7  |
| 10    | ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                      | 99,6  |
| 11    | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 99,5  |
| 12    | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | 99,2  |
| 13    | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                     | 99,2  |
| 14    | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | 98,5  |
| 15    | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 97,9  |
| 16    | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 97,3  |
| 17    | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 96,9  |
| 18    | МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»  | 96,7  |
| 19    | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 96,3  |
| 20    | МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | 96,0  |
| 21    | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                    | 95,7  |
| 22    | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | 92,1  |
| 23    | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 88,8  |
| 24    | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 86,8  |

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

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

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

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

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

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

Максимальные значения (более 90 баллов) по показателю 1.1 (соответствие информации о деятельности организации) получили 20 организаций:

- МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»
- МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск
- МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»
- МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»
- ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»
- МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»
- МБУК «Кольская центральная детская библиотека»
- МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»

- МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»
- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»
- МБУК Североморская централизованная библиотечная система
- МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области
- МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск
- МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»
- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система
- МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»
- МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»

Средние оценки показателя 1.1 (70-89 баллов) получили (4 из 24) обследованных организаций:

- МБУК «Кильдинская городская библиотека»
- МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Мурмашинская городская библиотека»
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области.

Неудовлетворительные оценки по показателю 1.1 не получила ни одна организация.

По показателю 1.2 (наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) самые высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили все 22 организации:

- МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»
- МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск
- МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»
- МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»
- МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»
- ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»
- МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»
- МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»

- МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»
- МБУК «Кольская центральная детская библиотека»
- МБУК «Кильдинская городская библиотека»
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области
- МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»
- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система
- МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»
- МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск
- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»
- МБУК Североморская централизованная библиотечная система
- МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»
- МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Мурмашинская городская библиотека»

По показателю 1.2 (наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) неудовлетворительную оценку (менее 70 баллов) получила 1 организация:

- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области

По показателю 1.3 высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») зафиксированы у всех организаций.

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

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

ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ

| Название организации   | Муниципальное образование                    | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах |                | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" |                |
|--|--|---|----------------|--|----------------|--|----------------|
|  |  | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
| МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»                          | г. Апатиты с подведомственной территорией    | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 99,8   | 7-9 м          |
| МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск                         | г. Кировск с подведомственной территорией    | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 99,8   | 7-9 м          |
| МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»                           | г. Мончегорск с подведомственной территорией | 90,3  | 19-20 м        | 100,0  | 1-22 м         | 99,2   | 16-17 м        |
| МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                       | г. Мурманск                                  | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 99,8   | 7-9 м          |
| МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области» | г. Мурманск                                  | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 99,7   | 10             |
| ГОБУК «Мурманская государственная областная  | г. Мурманск                                  | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 97,9   | 22             |

| Название организации  | Муниципальное образование                       | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах |                | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" |                |
|---|---|---|----------------|--|----------------|--|----------------|
|   |   | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
| универсальная научная библиотека»   |   |   |                |  |                |  |                |
| ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                  | г. Мурманск                                     | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 99,0   | 18             |
| ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» | г. Мурманск                                     | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 100,0  | 1-5 м          |
| МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | г. Мурманск                                     | 94,4  | 17             | 100,0  | 1-22 м         | 96,5   | 24             |
| МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | г. Оленегорск с подведомственной территорией    | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 98,7   | 19             |
| МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | г. Полярные Зори с подведомственной территорией | 95,8  | 14-16 м        | 100,0  | 1-22 м         | 99,5   | 12-13 м        |
| МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | г. Полярные Зори с подведомственной территорией | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 100,0  | 1-5 м          |

| Название организации  | Муниципальное образование | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах |                | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" |                |
|---|---------------------------|---|----------------|--|----------------|--|----------------|
|   |                           | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
| МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | ЗАТО Александровск        | 95,8  | 14-16 м        | 60,0   | 24             | 100,0  | 1-5 м          |
| МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | ЗАТО Александровск        | 73,6  | 23-24 м        | 90,0   | 23             | 99,2   | 16-17 м        |
| МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | ЗАТО Александровск        | 87,5  | 21-22 м        | 100,0  | 1-22 м         | 100,0  | 1-5 м          |
| МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | ЗАТО г. Заозерск          | 73,6  | 23-24 м        | 100,0  | 1-22 м         | 100,0  | 1-5 м          |
| МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | ЗАТО г. Островной         | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 99,5   | 12-13 м        |
| МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | ЗАТО г. Североморск       | 91,7  | 18             | 100,0  | 1-22 м         | 99,6   | 11             |
| МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | ЗАТО г. Североморск       | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 98,0   | 20-21 м        |

| Название организации   | Муниципальное образование | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах |                | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" |                |
|--|---------------------------|---|----------------|--|----------------|--|----------------|
|  |                           | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
| МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск                       | ЗАТО г. Североморск       | 95,8  | 14-16 м        | 100,0  | 1-22 м         | 98,0   | 20-21 м        |
| МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                  | ЗАТО п. Видяево           | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 99,3   | 15             |
| МБУК Североморская централизованная библиотечная система                       | Кандалакшский район       | 100,0   | 1-13 м         | 100,0  | 1-22 м         | 99,9   | 6              |
| МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа» | Кандалакшский район       | 90,3  | 19-20 м        | 100,0  | 1-22 м         | 96,6   | 23             |
| МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»                                     | Кандалакшский район       | 87,5  | 21-22 м        | 100,0  | 1-22 м         | 99,4   | 14             |

## Критерий 2: «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» все оцениваемые организации получили самые высокие оценки: от 90 балла до 100 баллов. Неудовлетворительные оценки не получила ни одна из обследованных организаций (см. и Таблицу 4.3.3).

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

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 1     | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 100,0 |
| 2     | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 99,8  |
| 3     | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 99,6  |
| 4     | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 99,5  |
| 5     | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                      | 99,3  |
| 6     | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 99,2  |
| 7     | МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»  | 99,2  |
| 8     | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 99,1  |
| 9     | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 98,9  |
| 10    | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 98,8  |
| 11    | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 98,6  |
| 12    | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | 98,6  |
| 13    | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск  | 98,2  |
| 14    | ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»     | 98,1  |
| 15    | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 98,0  |
| 16    | ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                      | 97,8  |
| 17    | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 97,1  |
| 18    | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                     | 97,1  |
| 19    | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | 97,0  |
| 20    | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 96,2  |
| 21    | МБУК «Герская межпоселенческая библиотека»  | 96,2  |
| 22    | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | 96,1  |
| 23    | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                    | 95,6  |
| 24    | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | 95,6  |

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

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

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

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

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

По показателю 2.1 (обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг) высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили все обследуемые организации.

По показателю 2.2<sup>4</sup> высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили все обследуемые организации.

По показателю 2.3 высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили все обследуемые организации.

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

---

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

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

| Название организации  | Муниципальное образование                       | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг |                | Время ожидания предоставления услуги |                | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг |                |
|---|---|--|----------------|--------------------------------------|----------------|---|----------------|
|   |   | Баллы  | Место рейтинга | Баллы                                | Место рейтинга | Баллы   | Место рейтинга |
| МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»                                     | г. Апатиты с подведомственной территорией       | 100,0  | 1-24 м         | 98,6                                 | 11-12 м        | 97,3  | 11             |
| МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск                                    | г. Кировск с подведомственной территорией       | 100,0  | 1-24 м         | 98,2                                 | 13             | 96,4  | 13             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»                                      | г. Мончегорск с подведомственной территорией    | 100,0  | 1-24 м         | 99,2                                 | 6-7 м          | 98,4  | 6-7 м          |
| МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                  | г. Мурманск                                     | 100,0  | 1-24 м         | 99,3                                 | 5              | 98,6  | 5              |
| МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»            | г. Мурманск                                     | 100,0  | 1-24 м         | 98,8                                 | 10             | 97,5  | 10             |
| ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                 | г. Мурманск                                     | 100,0  | 1-24 м         | 97,1                                 | 17-18 м        | 94,2  | 18             |
| ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                  | г. Мурманск                                     | 100,0  | 1-24 м         | 97,8                                 | 16             | 95,7  | 16             |
| ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» | г. Мурманск                                     | 100,0  | 1-24 м         | 98,1                                 | 14             | 96,2  | 14             |
| МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | г. Мурманск                                     | 100,0  | 1-24 м         | 97,1                                 | 17-18 м        | 94,3  | 17             |
| МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | г. Оленегорск с подведомственной территорией    | 100,0  | 1-24 м         | 99,2                                 | 6-7 м          | 98,4  | 6-7 м          |
| МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | г. Полярные Зори с подведомственной территорией | 100,0  | 1-24 м         | 98,6                                 | 11-12 м        | 97,2  | 12             |

| Название организации  | Муниципальное образование                       | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг |                | Время ожидания предоставления услуги |                | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг |                |
|---|---|--|----------------|--------------------------------------|----------------|---|----------------|
|   |   | Баллы  | Место рейтинга | Баллы                                | Место рейтинга | Баллы   | Место рейтинга |
| МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | г. Полярные Зори с подведомственной территорией | 100,0  | 1-24 м         | 100,0                                | 1              | 100,0   | 1              |
| МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | ЗАТО Александровск                              | 100,0  | 1-24 м         | 99,6                                 | 3              | 99,1  | 3              |
| МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | ЗАТО Александровск                              | 100,0  | 1-24 м         | 98,9                                 | 9              | 97,8  | 9              |
| МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | ЗАТО Александровск                              | 100,0  | 1-24 м         | 99,1                                 | 8              | 98,1  | 8              |
| МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | ЗАТО г. Заозерск                                | 100,0  | 1-24 м         | 95,6                                 | 23-24 м        | 91,2  | 24             |
| МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | ЗАТО г. Островной                               | 100,0  | 1-24 м         | 99,5                                 | 4              | 99,0  | 4              |
| МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | ЗАТО г. Североморск                             | 100,0  | 1-24 м         | 96,2                                 | 20             | 92,3  | 20-21 м        |
| МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | ЗАТО г. Североморск                             | 100,0  | 1-24 м         | 96,1                                 | 22             | 92,2  | 22             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | ЗАТО г. Североморск                             | 100,0  | 1-24 м         | 98,0                                 | 15             | 95,9  | 15             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | ЗАТО п. Видяево                                 | 100,0  | 1-24 м         | 97,0                                 | 19             | 93,9  | 19             |
| МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | Кандалакшский район                             | 100,0  | 1-24 м         | 99,8                                 | 2              | 99,5  | 2              |
| МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                    | Кандалакшский район                             | 100,0  | 1-24 м         | 95,6                                 | 23-24 м        | 91,3  | 23             |
| МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | Кандалакшский район                             | 100,0  | 1-24 м         | 96,2                                 | 21             | 92,3  | 20-21 м        |

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокую оценку получили 6 организаций:

- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»
- ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области
- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система
- МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»

Средние оценки получили 10 организаций:

- МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»
- МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»
- МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»
- МБУК «Кильдинская городская библиотека»
- МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»
- МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск
- МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»
- МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»

Неудовлетворительные оценки зафиксированы по 8 организациям:

- МБУК «Кольская центральная детская библиотека»
  - МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»
  - МБУК Североморская централизованная библиотечная система
  - МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск
  - МБУК «Мурмашинская городская библиотека»
  - МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»
  - МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»
  - МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области
- (см. Таблицу 4.3.5.).

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

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 1     | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | 98,5  |
| 2-4 м | ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                      | 94,0  |
| 2-4 м | ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»     | 94,0  |
| 2-4 м | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 94,0  |
| 5     | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 92,8  |
| 6     | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 91,7  |
| 7-8 м | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                      | 88,0  |
| 7-8 м | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 87,0  |
| 9     | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 86,8  |
| 10    | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 86,0  |
| 11    | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 81,4  |
| 12    | МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»  | 80,0  |
| 13    | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск  | 78,8  |
| 14    | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | 73,3  |
| 15    | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                     | 72,7  |
| 16    | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 70,9  |
| 17    | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 68,0  |
| 18    | МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | 67,0  |
| 19    | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 61,4  |
| 20    | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 59,5  |
| 21    | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 54,0  |
| 22    | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                    | 45,3  |
| 23    | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | 44,8  |
| 24    | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | 39,0  |

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

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

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

Значение оценок по показателю 3.1. (оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) среди обследованных организаций культуры является самым низким как по критерию «Доступность услуг для инвалидов», так и по всем критериям, входящим в НОК.

Так, высокие оценки по показателю 3.1 получила:

- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори».

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») по показателю 3.1 зафиксированы у 18 организаций –

- МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»
- ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области
- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система.

Большинство организаций (18 из 24 организаций) получили низкие оценки по показателю 3.1 (менее 70 баллов, «неудовлетворительно»):

- МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»
- МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск
- МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»
- МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»
- МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»
- МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»
- МБУК «Кильдинская городская библиотека»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»
- МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»

- МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Кольская центральная детская библиотека»
- МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск
- МБУК «Герская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Мурмашинская городская библиотека»
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области
- МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»
- МБУК Североморская централизованная библиотечная система
- МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа».

По показателю 3.2 (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) максимально высокие оценки (боле 90 баллов, «лучшие») зафиксированы по 11 организациям:

- МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»
- МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»
- МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»
- ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»
- МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области
- МБУК «Кильдинская городская библиотека»
- МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»
- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система
- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»

Среднюю оценку по показателю 3.2 (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили 7 организаций:

- МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск
- МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»
- МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»
- МБУК «Кольская центральная детская библиотека»
- МБУК Североморская централизованная библиотечная система
- МБУК «Герская межпоселенческая библиотека»

Низкие оценки рассматриваемого показателя (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») получили 6 организаций:

- МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»
- МБУК «Мурмашинская городская библиотека»
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области
- МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск
- МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»
- МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»

По показателю 3.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили 23 из 24 обследуемых организаций:

- МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»
- МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»
- ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»
- МБУК «Кольская центральная детская библиотека»
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области
- МБУК «Мурмашинская городская библиотека»
- МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск
- МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»
- МБУК Североморская централизованная библиотечная система
- МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»
- МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»
- МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»
- МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»
- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система
- МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск
- МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»
- МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»
- ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»
- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»
- МБУК «Кильдинская городская библиотека»
- МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»

Низкую оценку (менее 70 баллов) по показателю 3.3 получила одна организация:

- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области

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

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

| Название организации  | Муниципальное образование                    | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов |                | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |                |
|---|--|---|----------------|---|----------------|--|----------------|
|   |  | Баллы   | Место рейтинга | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
| МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»                                     | г. Апатиты с подведомственной территорией    | 60,0  | 7-13 м         | 100,0   | 1-11 м         | 95,9   | 17-18 м        |
| МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск                                    | г. Кировск с подведомственной территорией    | 60,0  | 7-13 м         | 100,0   | 1-11 м         | 95,9   | 17-18 м        |
| МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»                                      | г. Мончегорск с подведомственной территорией | 60,0  | 7-13 м         | 100,0   | 1-11 м         | 100,0  | 1-7 м          |
| МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                  | г. Мурманск                                  | 60,0  | 7-13 м         | 100,0   | 1-11 м         | 100,0  | 1-7 м          |
| МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»            | г. Мурманск                                  | 80,0  | 2-6 м          | 100,0   | 1-11 м         | 92,5   | 23             |
| ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                 | г. Мурманск                                  | 40,0  | 14-16 м        | 100,0   | 1-11 м         | 95,7   | 20             |
| ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                  | г. Мурманск                                  | 80,0  | 2-6 м          | 100,0   | 1-11 м         | 100,0  | 1-7 м          |
| ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» | г. Мурманск                                  | 80,0  | 2-6 м          | 100,0   | 1-11 м         | 100,0  | 1-7 м          |
| МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | г. Мурманск                                  | 60,0  | 7-13 м         | 100,0   | 1-11 м         | 96,4   | 15             |
| МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | г. Оленегорск с подведомственной территорией | 60,0  | 7-13 м         | 100,0   | 1-11 м         | 96,6   | 12-14 м        |

| Название организации  | Муниципальное образование                       | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов |                | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |                |
|---|---|---|----------------|---|----------------|--|----------------|
|   |   | Баллы   | Место рейтинга | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
| МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | г. Полярные Зори с подведомственной территорией | 40,0  | 14-16 м        | 100,0   | 1-11 м         | 97,6   | 12-14 м        |
| МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | г. Полярные Зори с подведомственной территорией | 20,0  | 17-19 м        | 80,0  | 12-18 м        | 100,0  | 1-7 м          |
| МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | ЗАТО Александровск                              | 80,0  | 2-6 м          | 80,0  | 12-18 м        | 100,0  | 1-7 м          |
| МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | ЗАТО Александровск                              | 0,0   | 20-24 м        | 80,0  | 12-18 м        | 100,0  | 1-7 м          |
| МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | ЗАТО Александровск                              | 60,0  | 7-13 м         | 80,0  | 12-18 м        | 93,3   | 22             |
| МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | ЗАТО г. Заозерск                                | 0,0   | 20-24 м        | 80,0  | 12-18 м        | 50,0   | 24             |
| МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | ЗАТО г. Островной                               | 40,0  | 14-16 м        | 80,0  | 12-18 м        | 98,0   | 9              |
| МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | ЗАТО г. Североморск                             | 80,0  | 2-6 м          | 80,0  | 12-18 м        | 96,0   | 16             |
| МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | ЗАТО г. Североморск                             | 0,0   | 20-24 м        | 60,0  | 19-22 м        | 95,8   | 19             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | ЗАТО г. Североморск                             | 20,0  | 17-19 м        | 60,0  | 19-22 м        | 98,2   | 8              |
| МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | ЗАТО п. Видяево                                 | 100,0   | 1              | 60,0  | 19-22 м        | 95,0   | 21             |
| МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | Кандалакшский район                             | 0,0   | 20-24 м        | 60,0  | 19-22 м        | 97,9   | 10             |

| Название организации   | Муниципальное образование | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов |                | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |                |
|--|---------------------------|---|----------------|---|----------------|--|----------------|
|  |                           | Баллы   | Место рейтинга | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
| МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа» | Кандалакшский район       | 0,0   | 20-24 м        | 40,0  | 23-24 м        | 97,7   | 11             |
| МБУК «Герская межпоселенческая библиотека»                                     | Кандалакшский район       | 20,0  | 17-19 м        | 40,0  | 23-24 м        | 96,6   | 12-14 м        |

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

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» большинство организаций (46 из 47 организаций) получили самые высокие оценки (более 90 баллов). Средняя оценка только у 1 организации - МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района» (см. Таблица 4.3.7).

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

| Место   | Наименование организации  | Баллы |
|---------|---|-------|
| 13-15 м | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 99,6  |
| 13-15 м | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск  | 99,6  |
| 21-23 м | МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»  | 98,9  |
| 5-7 м   | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                      | 99,9  |
| 8-9 м   | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 99,8  |
| 21-23 м | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                     | 98,9  |
| 10-12 м | ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                      | 99,7  |
| 8-9 м   | ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»     | 99,8  |
| 17-19 м | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 99,4  |
| 5-7 м   | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 99,9  |
| 17-19 м | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | 99,4  |
| 1-4 м   | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 100,0 |
| 1-4 м   | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 100,0 |
| 10-12 м | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 99,7  |
| 1-4 м   | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 100,0 |
| 1-4 м   | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | 100,0 |
| 5-7 м   | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 99,9  |
| 24      | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 98,4  |
| 20      | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | 99,1  |
| 13-15 м | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 99,6  |
| 16      | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | 99,5  |
| 10-12 м | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 99,7  |
| 21-23 м | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                    | 98,9  |
| 17-19 м | МБУК «Герская межпоселенческая библиотека»  | 99,4  |

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

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники

регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

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

Полученные значения оценок по показателям 4.1, 4.2, 4.3 идентичны друг другу: по всем трем показателям, входящим в критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций» у большинства организаций зафиксированы высокие оценки.

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

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

| Название организации  | Муниципальное образование                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия |                |
|---|--|---|----------------|---|----------------|--|----------------|
|   |  | Баллы   | Место рейтинга | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
| МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»                                     | г. Апатиты с подведомственной территорией    | 99,8  | 11             | 99,8  | 10             | 100,0  | 10             |
| МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск                                    | г. Кировск с подведомственной территорией    | 98,6  | 26             | 98,8  | 30             | 99,8   | 28             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»                                      | г. Мончегорск с подведомственной территорией | 98,1  | 33             | 99,4  | 16             | 100,0  | 14             |
| МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                  | г. Мурманск                                  | 100,0   | 7              | 99,3  | 18             | 100,0  | 16             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»            | г. Мурманск                                  | 99,5  | 13             | 99,1  | 23             | 100,0  | 19             |
| ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                 | г. Мурманск                                  | 98,9  | 22             | 98,9  | 28             | 100,0  | 21             |
| ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                  | г. Мурманск                                  | 98,7  | 25             | 98,4  | 34             | 99,5   | 30             |
| ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» | г. Мурманск                                  | 98,2  | 28             | 98,9  | 27             | 99,0   | 39             |
| МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | г. Мурманск                                  | 95,8  | 44             | 97,2  | 43             | 100,0  | 25             |

| Название организации  | Муниципальное образование                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия |                |
|---|---|---|----------------|---|----------------|--|----------------|
|   |   | Баллы   | Место рейтинга | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
| МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | г. Оленегорск с подведомственной территорией    | 98,1  | 31             | 98,5  | 33             | 99,2   | 35             |
| МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | г. Полярные Зори с подведомственной территорией | 99,5  | 15             | 99,5  | 15             | 99,3   | 33             |
| МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | г. Полярные Зори с подведомственной территорией | 99,3  | 18             | 99,3  | 17             | 100,0  | 15             |
| МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | ЗАТО Александровск                              | 99,8  | 10             | 100,0   | 7              | 100,0  | 7              |
| МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | ЗАТО Александровск                              | 99,0  | 20             | 99,2  | 20             | 100,0  | 17             |
| МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | ЗАТО Александровск                              | 96,7  | 42             | 98,1  | 37             | 99,6   | 29             |
| МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | ЗАТО г. Заозерск                                | 98,4  | 27             | 99,0  | 25             | 99,3   | 34             |
| МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | ЗАТО г. Островной                               | 97,9  | 36             | 99,2  | 22             | 100,0  | 18             |
| МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | ЗАТО г. Североморск                             | 100,0   | 9              | 97,0  | 44             | 100,0  | 26             |
| МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | ЗАТО г. Североморск                             | 100,0   | 6              | 99,5  | 13             | 99,4   | 31             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | ЗАТО г. Североморск                             | 98,1  | 32             | 98,1  | 36             | 99,2   | 36             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | ЗАТО п. Видяево                                 | 99,0  | 21             | 99,0  | 26             | 100,0  | 20             |
| МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | Кандалакшский район                             | 99,4  | 17             | 100,0   | 8              | 100,0  | 8              |

| Название организации   | Муниципальное образование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия |                |
|--|---------------------------|---|----------------|---|----------------|--|----------------|
|  |                           | Баллы   | Место рейтинга | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
| МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа» | Кандалакшский район       | 97,9  | 37             | 97,9  | 40             | 99,2   | 37             |
| МБУК «Герская межпоселенческая библиотека»                                     | Кандалакшский район       | 97,7  | 39             | 98,0  | 39             | 97,5   | 44             |

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

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» высокие оценки получили все обследованные организации (от 90 балла до 100 балла). (см. Таблицу 4.3.8)

Таблица 4.3.8. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

| Место   | Наименование организации  | Баллы |
|---------|---|-------|
| 1-2 м   | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 100,0 |
| 1-2 м   | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 100,0 |
| 3-4 м   | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 99,8  |
| 3-4 м   | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 99,8  |
| 5-7 м   | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 99,6  |
| 5-7 м   | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 99,6  |
| 5-7 м   | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 99,6  |
| 8-9 м   | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                      | 99,4  |
| 8-9 м   | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 99,4  |
| 10 м    | ГБОУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                      | 99,3  |
| 11-12 м | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 99,2  |
| 11-12 м | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск  | 99,2  |
| 13-14 м | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | 99,0  |
| 13-14 м | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 99,0  |
| 15-16 м | МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | 98,9  |
| 15-16 м | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 98,9  |
| 17-18 м | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | 98,7  |
| 17-18 м | ГБОУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»     | 98,7  |
| 19      | ГБОУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                     | 98,4  |
| 20      | МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»  | 98,3  |
| 21      | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                    | 98,1  |
| 22-23 м | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 98,0  |
| 22-23 м | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | 98,0  |
| 24      | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | 96,8  |

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

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения)

(подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

Высокие баллы (более 90 баллов, «лучшие») по показателям 5.1, 5.2, 5.3 получили все обследованные организации (от 90 до 100 баллов).

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

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

| Название организации  | Муниципальное образование                    | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым |                | удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации |                |
|---|--|--|----------------|---|----------------|--|----------------|
|   |  | Баллы  | Место рейтинга | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
| МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»                                     | г. Апатиты с подведомственной территорией    | 98,6   | 22             | 98,9  | 20             | 98,9   | 19             |
| МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск                                    | г. Кировск с подведомственной территорией    | 99,8   | 10             | 99,8  | 9              | 99,6   | 8              |
| МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»                                      | г. Мончегорск с подведомственной территорией | 97,7   | 33             | 98,7  | 21             | 99,0   | 16             |
| МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                  | г. Мурманск                                  | 100,0  | 1              | 100,0   | 1              | 100,0  | 1              |
| МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»            | г. Мурманск                                  | 100,0  | 2              | 97,4  | 35             | 100,0  | 5              |
| ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                 | г. Мурманск                                  | 97,5   | 36             | 99,6  | 11             | 98,8   | 24             |
| ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                  | г. Мурманск                                  | 97,9   | 30             | 100,0   | 7              | 97,9   | 35             |
| ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» | г. Мурманск                                  | 97,8   | 32             | 97,8  | 30             | 96,9   | 42             |
| МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | г. Мурманск                                  | 93,6   | 45             | 95,7  | 43             | 93,6   | 44             |
| МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | г. Оленегорск с подведомственной территорией | 96,7   | 40             | 97,8  | 29             | 97,8   | 36             |
| МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»  | г. Полярные Зоры                             | 99,0   | 17             | 99,0  | 19             | 99,4   | 11             |

| Название организации  | Муниципальное образование                             | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым |                | удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации |                |
|---|---|--|----------------|---|----------------|--|----------------|
|   |   | Баллы  | Место рейтинга | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
|   | подведомственной территорией                          |  |                |   |                |  |                |
| МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | г. Полярные Зоры<br>с<br>подведомственной территорией | 95,1   | 43             | 97,5  | 34             | 97,5   | 39             |
| МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | ЗАТО Александровск                                    | 96,7   | 41             | 96,7  | 41             | 98,9   | 22             |
| МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | ЗАТО Александровск                                    | 98,3   | 25             | 99,4  | 13             | 98,5   | 28             |
| МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | ЗАТО Александровск                                    | 91,9   | 46             | 93,4  | 45             | 93,4   | 45             |
| МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | ЗАТО г. Заозерск                                      | 98,8   | 20             | 99,6  | 10             | 98,6   | 25             |
| МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | ЗАТО г. Островной                                     | 99,0   | 19             | 97,4  | 36             | 98,4   | 30             |
| МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | ЗАТО г. Североморск                                   | 99,2   | 15             | 99,5  | 12             | 99,5   | 9              |
| МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | ЗАТО г. Североморск                                   | 98,2   | 27             | 97,6  | 33             | 98,8   | 23             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | ЗАТО г. Североморск                                   | 97,2   | 38             | 97,9  | 28             | 97,2   | 41             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зоры»                                     | ЗАТО п. Видяево                                       | 98,1   | 28             | 97,7  | 32             | 99,1   | 14             |
| МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | Кандалакшский район                                   | 100,0  | 3              | 99,4  | 14             | 100,0  | 4              |

| Название организации   | Муниципальное образование | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым |                | удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации |                |
|--|---------------------------|--|----------------|---|----------------|--|----------------|
|  |                           | Баллы  | Место рейтинга | Баллы   | Место рейтинга | Баллы  | Место рейтинга |
| МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа» | Кандалакшский район       | 99,3   | 13             | 100,0   | 6              | 99,3   | 12             |
| МБУК «Герская межпоселенческая библиотека»                                     | Кандалакшский район       | 99,5   | 11             | 97,3  | 37             | 98,9   | 21             |

## Приложение

### Приложение 1. Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году, и объем выборки по каждой из них

| № п/п | Наименование организации  | Адрес местонахождения  | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |      | Количество анкет, заполненных онлайн |      |
|-------|---|--|--|------|--------------------------------------|------|
|       |   |  | Факт   | План | Факт                                 | План |
| 1     | Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                 | г. Мурманск, ул. Софьи Перовской, д.21А                        | 90   | 90   | 360                                  | 360  |
| 2     | Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                  | г. Мурманск, ул. Капитана Буркова, дом 30                      | 40   | 40   | 167                                  | 160  |
| 3     | Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» | 183052 г. Мурманск, ул. Шевченко, д. 26                        | 80   | 80   | 26                                   | 20   |
| 4     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска»   | 183014, город Мурманск, проспект Кольский, дом 93              | 100  | 100  | 566                                  | 500  |
| 4.1   | Информационный интеллект центр – Центральная библиотека   | 183014, город Мурманск, проспект Кольский, дом 93              | 31   | 31   | 135                                  | 127  |
| 4.2   | Информационный интеллект-центр - филиал №1  | 183008 г. Мурманск, ул. 3. Космодемьянской, д.9                | 6  | 6    | 25                                   | 25   |
| 4.3   | Информационный интеллект-центр - филиал №2  | 183017 г. Мурманск, ул. Нахимова, д.17                         | 6  | 6    | 33                                   | 27   |
| 4.4   | Информационный интеллект-центр - филиал №4  | 183038 г. Мурманск, ул. Октябрьская, д.21                      | 5  | 5    | 21                                   | 20   |
| 4.5   | Информационный интеллект-центр - филиал №5  | 183040 г. Мурманск, ул.Чумбарова-Лучинского, д.40/3            | 8  | 8    | 40                                   | 34   |
| 4.6   | Информационный интеллект-центр - филиал №6  | 183027 г. Мурманск ул.Фролова, д.4/6                           | 6  | 6    | 29                                   | 28   |
| 4.7   | Информационный интеллект-центр - филиал №7  | 183052 г. Мурманск, пр. Кольский, д.147                        | 5  | 5    | 29                                   | 20   |
| 4.8   | Информационный интеллект-центр - филиал №8  | 183031 г. Мурманск, ул. Свердлова, д.8/6                       | -  | -    | 34                                   | 23   |
| 4.9   | Информационный интеллект-центр - филиал №9  | 183025 г. Мурманск, ул. Карла Маркса, д.29                     | 7  | 7    | 31                                   | 31   |
| 4.10  | Информационный интеллект-центр - филиал №11   | г. Мурманск, ул. Орликовой, д.19                               | 5  | 5    | 25                                   | 24   |
| 4.11  | Информационный интеллект-центр - филиал №12   | 184635 Мурманская обл., п.г.т. Росляково, ул. Молодёжная, д.13 | -  | -    | 15                                   | 14   |
| 4.12  | Информационный интеллект-центр - филиал №13   | 184635 Мурманская обл., п.г.т. Росляково, ул. Советская, д.4   | -  | -    | 18                                   | 16   |

| № п/п    | Наименование организации   | Адрес местонахождения   | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |            | Количество анкет, заполненных онлайн |            |
|----------|--|---|--|------------|--------------------------------------|------------|
|          |  |   | Факт   | План       | Факт                                 | План       |
| 4.13     | Информационный интеллект-центр - филиал №22  | 183010 г. Мурманск, ул. Халтурина, д.3                                | -  | -          | 23                                   | 23         |
| 4.14     | Информационный интеллект-центр - филиал №23  | 183025 г. Мурманск, ул. Тарана, д.14                                  | 7  | 7          | 31                                   | 29         |
| 4.15     | Информационный интеллект-центр - филиал №24  | 183053 г. Мурманск, ул. Шабалина, д.59                                | 7  | 7          | 44                                   | 32         |
| 4.16     | Информационный интеллект-центр - филиал №25  | 183036 г. Мурманск, ул. Маклакова, д.45                               | 7  | 7          | 33                                   | 28         |
| <b>5</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная детская библиотека города Мурманска»</b>   | <b>183050 г. Мурманск, ул. Беринга, 28</b>                            | <b>110</b>   | <b>108</b> | <b>594</b>                           | <b>492</b> |
| 5.1      | Центральная детская библиотека   | 183050 г. Мурманск, ул. Беринга, 28                                   | 13   | 13         | 71                                   | 56         |
| 5.2      | Филиал №2  | 183017 г. Мурманск, ул. Лобова, д.46                                  | 9  | 9          | 53                                   | 40         |
| 5.3      | Библиотека - филиал №3   | г. Мурманск (Росляково), ул. Заводская, д.4/1                         | -  | -          | 43                                   | 23         |
| 5.4      | Филиал №4  | 183032 г. Мурманск, ул. Пономарева, д. 9/5                            | 10   | 10         | 46                                   | 42         |
| 5.5      | Библиотека - филиал №5   | 183031 г. Мурманск, пр. Героев-Североморцев, д.27                     | 15   | 15         | 67                                   | 62         |
| 5.6      | Библиотека - филиал №7   | 183025 г. Мурманск, ул. Буркова, д.11/18                              | 5  | 5          | 23                                   | 22         |
| 5.7      | Библиотека - филиал №8   | 183025 г. Мурманск, ул. Морская, д.5                                  | 10   | 10         | 45                                   | 44         |
| 5.8      | Библиотека - филиал №10  | 183053 г. Мурманск, ул. Бабилова, д.8                                 | 6  | 6          | 36                                   | 28         |
| 5.9      | Библиотека - филиал №12  | 183014 г. Мурманск, ул. Баумана, д.24                                 | 14   | 14         | 65                                   | 59         |
| 5.10     | Библиотека - филиал №15  | 183038 г. Мурманск, пр. Ленина, д.94                                  | 13   | 11         | 49                                   | 48         |
| 5.11     | Библиотека - филиал №16  | 183053 г. Мурманск, ул. Героев Рыбачьего, д.59                        | 7  | 7          | 40                                   | 30         |
| 5.12     | Филиал №17   | 183036 г. Мурманск, ул. Скальная, д.13                                | 8  | 8          | 56                                   | 37         |
| <b>6</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»</b> | <b>184209, Мурманская обл., г. Апатиты, ул. Пушкина, д. 4</b>         | <b>98</b>  | <b>98</b>  | <b>474</b>                           | <b>402</b> |
| 6.1      | Центральная городская библиотека   | 184209 г. Апатиты, ул. Пушкина, д. 4                                  | 10   | 10         | 48                                   | 44         |
| 6.2      | Городская детско-юношеская библиотека  | 184209 г. Апатиты, ул. Дзержинского, д.53                             | 56   | 56         | 273                                  | 227        |
| 6.3      | Библиотека семейного чтения  | 184209 г. Апатиты, ул. Кирова, д. 15                                  | 32   | 32         | 153                                  | 131        |
| <b>7</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры Зеленоборская централизованная библиотечная система</b> | <b>184020 Мурманская обл., г.п. Зеленоборский, ул. Заводская, 17а</b> | <b>20</b>  | <b>20</b>  | <b>123</b>                           | <b>80</b>  |

| №<br>п/п  | Наименование организации   | Адрес местонахождения  | Количество анкет,<br>заполненных на<br>бумажном<br>носителе |           | Количество<br>анкет,<br>заполненных<br>онлайн |            |
|-----------|--|--|---|-----------|---|------------|
|           |  |  | Факт  | План      | Факт  | План       |
| <b>8</b>  | <b>Муниципальное бюджетное учреждение «Кандалакшская централизованная библиотечная система»</b>                              | <b>184056 г. Кандалакша, ул. Первомайская, 40</b>                  | <b>86</b>   | <b>86</b> | <b>428</b>                                    | <b>414</b> |
| 8.1       | Центральная библиотека им. Колычева  | 184056 г. Кандалакша, ул. Первомайская, 51                         | 40  | 40        | 161   | 161        |
| 8.2       | Центральная детско-юношеская библиотека  | г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 40                             | 22  | 22        | 97  | 89         |
| 8.3       | Городская библиотека № 1   | г. Кандалакша, Советская улица, 2                                  | -   | -         | 21  | 20         |
| 8.4       | Городская библиотека № 2   | г. Кандалакша, ул. Кировская аллея, 1-а                            | 15  | 15        | 61  | 60         |
| 8.5       | Городская библиотека № 3   | г. Кандалакша, ул. Питео, д.2                                      | -   | -         | 29  | 26         |
| 8.6       | Детская библиотека   | г. Кандалакша, ул. Кировская, д. 35                                | 9   | 9         | 38  | 37         |
| 8.7       | Нивская сельская библиотека  | 184070 Кандалакшский район, н.п. Нивский, ул. Букина д. 2          | -   | -         | 21  | 20         |
| <b>9</b>  | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Кировск</b>                       | <b>184250, Мурманская обл., г. Кировск, проспект Ленина, д. 15</b> | <b>97</b>   | <b>97</b> | <b>541</b>                                    | <b>503</b> |
| 9.1       | Центральная городская библиотека им. А.М. Горького   | 184250, Мурманская обл., г. Кировск, проспект Ленина, д. 15        | 50  | 50        | 212   | 201        |
| 9.2       | Городская детская библиотека – филиал №1   | 184250 г. Кировск, ул. Кондрикова, д. 3а                           | 47  | 47        | 198   | 193        |
| 9.3       | Городская библиотека-филиал №2   | 184256 г. Кировск, ул. Кирова, д. 17                               | -   | -         | 61  | 45         |
| 9.4       | Библиотека-филиал №3 (н.п. Титан)  | 184245 Мурманская обл., н.п. Титан, д. 14                          | -   | -         | 39  | 36         |
| 9.5       | Библиотека-филиал №4 (н.п. Коашва)   | 184227 Мурманская обл., н.п. Коашва, д. 5                          | -   | -         | 31  | 29         |
| <b>10</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»</b> | <b>184141 г. Ковдор, ул. Строителей, 1а</b>                        | <b>63</b>   | <b>63</b> | <b>292</b>                                    | <b>287</b> |
| 10.1      | Центральная районная библиотека  | 184141 г. Ковдор, ул. Строителей, 1а                               | 35  | 35        | 144   | 144        |
| 10.2      | Центральная детская библиотека   | 184141 г.Ковдор, ул.Ленина, д.11                                   | 20  | 20        | 83  | 83         |
| 10.3      | Сельская библиотека-филиал №2 пос. Ёнский  | 184120 Ковдорский р-он, пос. Ёнский, ул.Школьная, 4А               | -   | -         | 27  | 24         |
| 10.4      | Городская библиотека-филиал №5   | 184141 г.Ковдор, ул.Ленина, д.11                                   | 8   | 8         | 38  | 36         |
| <b>11</b> | <b>Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Кольского района»</b>                                      | <b>184360 г. Кола, пер. Островский, д. 6</b>                       | <b>51</b>   | <b>51</b> | <b>381</b>                                    | <b>349</b> |
| 11.1      | Межпоселенческая библиотека Кольского района   | 184360 г. Кола, пер. Островский, д. 6                              | 42  | 42        | 170   | 170        |
| 11.2      | Пушновская сельская библиотека-филиал  | 184321 Мурманская обл., п. Пушной, ул. Центральная д.14            | -   | -         | 37  | 25         |

| № п/п     | Наименование организации  | Адрес местонахождения  | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |           | Количество анкет, заполненных онлайн |            |
|-----------|---|--|--|-----------|--------------------------------------|------------|
|           |   |  | Факт   | План      | Факт                                 | План       |
| 11.3      | Междуреченская сельская библиотека-филиал   | 184363 Мурманская обл., п. Междуречье ул.Строительная д.11                         | -  | -         | 49                                   | 35         |
| 11.4      | Мишуковская сельская библиотека-филиал  | 184363 Мурманская обл., п. Мишуково д. 1А, кв.2                                    | -  | -         | 9                                    | 9          |
| 11.5      | Минькинская сельская библиотека-филиал  | 184376 Мурманская обл., Кольский район, п. Минькино /здание СДК/                   | -  | -         | 19                                   | 18         |
| 11.6      | Тулумская модельная сельская библиотека-филиал  | 184362 Мурманская обл., п. Тулома ул. Ручьевая д.6                                 | 9  | 9         | 40                                   | 39         |
| 11.7      | Урагубская сельская библиотека-филиал   | 184371 Мурманская обл., п. Ура-Губа, ул. Рыбацкая д.42                             | -  | -         | 16                                   | 16         |
| 11.8      | Териберская сельская библиотека-филиал  | 184630 Мурманская обл., с. Териберка, ул. Пионерская д.7                           | -  | -         | 41                                   | 39         |
| <b>12</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кольская центральная детская библиотека»</b>  | <b>184381 г. Кола, ул. Победы д.7</b>  | <b>40</b>  | <b>40</b> | <b>237</b>                           | <b>160</b> |
| <b>13</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области</b> | <b>184365 Мурманская область, г.п. Молочный, ул. Гальченко, д. 7, кв. 46-48</b>    | <b>19</b>  | <b>19</b> | <b>96</b>                            | <b>81</b>  |
| 13.1      | Центральная библиотека  | 184365 Мурманская область, г.п. Молочный, ул. Гальченко, д. 7, кв. 46-48           | <b>10</b>  | 10        | 51                                   | 43         |
| 13.2      | Детская библиотека  | 184365 Мурманская область, г.п. Молочный, ул. Торговая, д.1А                       | <b>9</b>   | 9         | 45                                   | 38         |
| <b>14</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мурмашинская городская библиотека»</b>  | <b>184355 Мурманская область, п. Мурмаши, ул. Энергетиков д.7</b>                  | <b>59</b>  | <b>59</b> | <b>258</b>                           | <b>242</b> |
| 14.1      | Мурмашинская городская библиотека   | 184355 п. Мурмаши, ул. Энергетиков д.7   | 32   | 32        | 142                                  | 131        |
| 14.2      | Мурмашинская городская библиотека-филиал №1   | 184355 п. Мурмаши, ул. Причальная, д.18  | 7  | 7         | 34                                   | 29         |
| 14.3      | Мурмашинская детская библиотека-филиал №2   | 184355 п. Мурмаши, ул. Энергетиков, д.10   | 20   | 20        | 82                                   | 82         |
| <b>15</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинская городская библиотека»</b>   | <b>184367 Мурманская обл., п. Кильдинстрой, ул. Советская д. 2</b>                 | <b>49</b>  | <b>49</b> | <b>219</b>                           | <b>201</b> |
| 15.1      | Кильдинская городская библиотека  | 184367 Мурманская обл., п. Кильдинстрой, ул. Советская д. 2                        | <b>22</b>  | 22        | 88                                   | 88         |
| 15.2      | Зверосовхозская сельская библиотека - отдел   | 184366 Мурманская обл., п. Зверосовхоз, ул. Зеленая д. 14                          | 16   | 16        | 80                                   | 65         |
| 15.3      | Шонгуйская сельская библиотека – отдел  | 184368 Мурманская обл., п. Шонгуй, Комсомольская д.4.                              | 11   | 11        | 51                                   | 48         |
| <b>16</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области</b>                 | <b>184375 Мурманская область, Кольский район, п. Туманный, ул. Энергетиков, 2а</b> | <b>6</b>   | <b>6</b>  | <b>28</b>                            | <b>24</b>  |

| № п/п | Наименование организации   | Адрес местонахождения  | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |            | Количество анкет, заполненных онлайн |            |
|-------|--|--|--|------------|--------------------------------------|------------|
|       |  |  | Факт   | План       | Факт                                 | План       |
| 17    | <b>Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерская межпоселенческая библиотека»</b>  | <b>184580, Мурманская область, Ловозерский район, г.п. Ревда, ул. Победы, 25</b>         | <b>76</b>  | <b>75</b>  | <b>403</b>                           | <b>325</b> |
| 17.1  | Центральная городская библиотека   | 184580, Мурманская область, Ловозерский район, г.п. Ревда, ул. Победы, 25                | 39   | 38         | 196                                  | 152        |
| 17.2  | Центральная детская библиотека   | 184580 Мурманская область Ловозерский р-он, п.Ревда, ул.Комсомольская, д.21              | 16   | 16         | 82                                   | 66         |
| 17.3  | Ловозерская сельская библиотека-филиал Центр семейного чтения «Читать вместе!»   | 184590 Мурманская область, с. Ловозеро, ул. Вокуева, д. 2                                | 21   | 21         | 101                                  | 89         |
| 17.4  | Сельская библиотека-филиал №7 с. Краснощелье   | 184595 Мурманская обл., Ловозерский р-н, с. Краснощелье, ул. Новая, д.9                  | -  | -          | 24                                   | 18         |
| 18    | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система»</b>                    | <b>184500, г. Мончегорск, пр. Metallургов, д. 27</b>                                     | <b>118</b>   | <b>118</b> | <b>510</b>                           | <b>482</b> |
| 18.1  | Центральная городская библиотека   | 184500, г. Мончегорск, пр. Metallургов, д. 27  | 58   | 58         | 235                                  | 234        |
| 18.2  | Центральная детская библиотека   | г. Мончегорск, пр. Metallургов, д.39а  | 28   | 28         | 119                                  | 113        |
| 18.3  | Экологическая библиотека   | г. Мончегорск, пр. Кирова, д. 19/2   | 12   | 12         | 65                                   | 52         |
| 18.4  | Центр семейного чтения   | г. Мончегорск, ул. Лесная, д.10  | 20   | 20         | 91                                   | 84         |
| 19    | <b>Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск</b>                            | <b>184530 г. Оленегорск, ул. Бардина, д.25</b>   | <b>98</b>  | <b>98</b>  | <b>513</b>                           | <b>502</b> |
| 19.1  | Центральная городская библиотека   | 184530 г. Оленегорск, ул. Бардина, д.25  | 35   | 35         | 153                                  | 143        |
| 19.2  | Центральная детская библиотека   | 184530 г. Оленегорск, Ленинградский проспект, д.7  | 38   | 38         | 154                                  | 154        |
| 19.3  | Библиотека-филиал №1 «Забота»  | 184530 Оленегорск, ул. Строительная д.37   | 9  | 9          | 41                                   | 41         |
| 19.4  | Библиотека-филиал №3 (н.п. Высокий)  | Оленегорск-8, ул.Сыромятникова, д.13, кв26   | -  | -          | 60                                   | 60         |
| 19.5  | Библиотека-филиал №5 (н.п. Протоки)  | Оленегорск-1, находится в помещении офицерского клуба на территории воинской части       | -  | -          | 40                                   | 39         |
| 19.6  | Библиотека-филиал №7   | 184530 г.Оленегорск, ул. Строительная, д. 34   | 16   | 16         | 65                                   | 65         |
| 20    | <b>Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»</b> | <b>184420 Мурманская область, Печенгский район, п. Никель Гвардейский проспект, д.33</b> | <b>100</b>   | <b>100</b> | <b>596</b>                           | <b>500</b> |
| 20.1  | Центральная библиотека п. Никель   | 184420 Мурманская область, Печенгский район, п. Никель                                   | 27   | 27         | 118                                  | 109        |

| № п/п     | Наименование организации   | Адрес местонахождения  | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |            | Количество анкет, заполненных онлайн |            |
|-----------|--|--|--|------------|--------------------------------------|------------|
|           |  |  | Факт   | План       | Факт                                 | План       |
|           |  | Гвардейский проспект, д.33   |  |            |                                      |            |
| 20.2      | Центральная детская библиотека   | 184420 Мурманская область, Печенгский район, п. Никель, ул. Мира, д.22 | 20   | 20         | 106                                  | 88         |
| 20.3      | Городская библиотека – филиал № 1 г. Заполярный  | 184430 г. Заполярный, ул.Ленина, д.22,                                 | 19   | 19         | 79                                   | 77         |
| 20.4      | Детская библиотека – филиал № 3 г. Заполярный  | 184430 г. Заполярный, ул. Бабилова, д. 15а                             | 34   | 34         | 156                                  | 140        |
| 20.5      | Городская библиотека – филиал № 4 п. Печенга   | 184410 п. Печенга, Печенгское шоссе, д.3                               | -  | -          | 57                                   | 46         |
| 20.6      | Библиотека – филиал № 6 п. Корзуново   | 184405 п.Корзуново, ул. Печенгская, д.25                               | -  | -          | 50                                   | 19         |
| 20.7      | Библиотека – филиал № 8 п. Спутник   | 184411 п. Спутник, ул. Новая, д.4, кв. 1                               | -  | -          | 30                                   | 20         |
| <b>21</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»</b>                      | <b>184230 г. Полярные Зори, пр. Нивский, д. 7А</b>                     | <b>74</b>  | <b>74</b>  | <b>355</b>                           | <b>326</b> |
| 21.1      | Центральная городская библиотека   | 184230 г. Полярные Зори, пр. Нивский, д. 7А                            | 39   | 39         | 185                                  | 157        |
| 21.2      | Детская библиотека   |  | 26   | 26         | 109                                  | 109        |
| 21.3      | Сельская библиотека н.п. Африканда   | 184220 Мурманская область, н.п. Африканда, ул. Мира, д.6               | 9  | 9          | 38                                   | 37         |
| 21.4      | Сельская библиотека н.п. Зашеек  | 184230 п. Зашеек, ул. Веденева, д. 12 а                                | -  | -          | 23                                   | 23         |
| <b>22</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Терская межпоселенческая библиотека»</b>   | <b>184703 Терский р-он, пгт Умба, ул. Кирова, д. 15</b>                | <b>50</b>  | <b>50</b>  | <b>275</b>                           | <b>250</b> |
| 22.1      | Центральная районная библиотека  | 184703 Терский р-он, пгт Умба, ул. Кирова, д. 15                       | 23   | 23         | 104                                  | 95         |
| 22.2      | Детская районная библиотека  | 184703 Терский р-он, пгт Умба, ул.Беломорская, д. 16                   | 27   | 27         | 109                                  | 109        |
| 22.3      | Филиал № 2 пгт. Умба   | Терский р-он, пгт Умба, ул.Совхозная, д.12а                            | -  | -          | 28                                   | 27         |
| 22.4      | Филиал № 6 с. Варзуга  | Терский р-он, с.Варзуга, ул. Успенская, д.89                           | -  | -          | 34                                   | 19         |
| <b>23</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»</b> | <b>184650 Мурманская область, г. Полярный, ул. Сивко, д. 11</b>        | <b>114</b>   | <b>114</b> | <b>566</b>                           | <b>486</b> |
| 23.1      | Центральная городская библиотека им. А. М. Каутского (г. Полярный)   | 184650 г. Полярный, ул. Сивко, д. 11                                   | 22   | 22         | 94                                   | 91         |
| 23.2      | Центральная детская библиотека (г. Полярный)   | 184650 г. Полярный, ул. Лунина, д. 11                                  | 26   | 26         | 113                                  | 107        |
| 23.3      | Сельская библиотека н.п. Оленья Губа   | н.п. Оленья Губа, ул. Строителей, д. 36А                               | -  | -          | 21                                   | 19         |
| 23.4      | Городская библиотека (г. Гаджиево)   | 184670 г. Гаджиево, наб. С. Преминина, д. 106                          | 15   | 15         | 97                                   | 60         |

| №<br>п/п      | Наименование организации   | Адрес местонахождения  | Количество анкет,<br>заполненных на<br>бумажном<br>носителе |             | Количество<br>анкет,<br>заполненных<br>онлайн |             |
|---------------|--|--|---|-------------|---|-------------|
|               |  |  | Факт  | План        | Факт  | План        |
| 23.5          | Городская детская библиотека (г. Гаджиево)   | 184670 г. Гаджиево, ул. Ленина д.39  | 18  | 18          | 83  | 73          |
| 23.6          | Городская библиотека «Центр-Книга» (г. Снежногорск)  | 184682 г. Снежногорск-2, ул. В.Бирюкова, д.7                                       | 16  | 16          | 75  | 66          |
| 23.7          | Городская детская библиотека «Мир детства» (г. Снежногорск)  |  | 17  | 17          | 83  | 69          |
| <b>24</b>     | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры Североморская централизованная библиотечная система</b> | <b>184606 Мурманская область, город Североморск, улица Адмирала Головки, дом 5</b> | <b>106</b>  | <b>106</b>  | <b>903</b>                                    | <b>494</b>  |
| 24.1          | Центральная городская библиотека имени Леонида Крейна  | 184606 г. Североморск, ул. Кирова, д. 2.   | 36  | 36          | 248   | 145         |
| 24.2          | Центральная детская библиотека имени С. Михалкова  | 184606 г. Североморск, ул. Головки, д.5  | 27  | 27          | 118   | 109         |
| 24.3          | Североморская городская библиотека №1 им. Е. Гулидова  | 184606 Североморск, ул. Адмирала Сизова, д.4                                       | 12  | 12          | 57  | 50          |
| 24.4          | Североморская городская библиотека №2  | 184606 Североморск, ул. Флотских Строителей, д.5                                   | 15  | 15          | 160   | 65          |
| 24.5          | Североморская городская библиотека №4  | 184605 Североморск-5, ул.Кортик, 14  | -   | -           | 54  | 11          |
| 24.6          | Североморская детская библиотека №2  | 184601 г. Североморск, ул.Гвардейская, д.52 А                                      | 8   | 8           | 42  | 33          |
| 24.7          | Сафоновская городская библиотека   | 184620 п.Сафоново-1, ул.Панина, д.68   | 8   | 8           | 96  | 36          |
| 24.8          | Североморская сельская библиотека №3   | 184603 Североморск-3, ул.Тимура Апакидзе, д.6                                      | -   | -           | 58  | 30          |
| 24.9          | Щукозерская сельская библиотека  | 184637 п. Щукозеро, ул.Агеева, д.7а  | -   | -           | 70  | 16          |
| <b>ИТОГО:</b> |  |  | <b>1744</b>   | <b>1741</b> | <b>8911</b>                                   | <b>7639</b> |

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

**Карточка анализа официального интернет-сайта учреждения культуры**

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

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

| Перечень информации  | Присутствует – 1,<br>Отсутствует - 0 |
|--|--------------------------------------|
| <b>I. Общая информация об организации культуры</b>   |                                      |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты  |                                      |
| 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)   |                                      |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей   |                                      |
| 4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))  |                                      |
| 5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты |                                      |
| 6. Режим, график работы организации культуры   |                                      |
| <b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>  |                                      |
| 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры  |                                      |
| 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*                          |                                      |
| 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг  |                                      |
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  |                                      |
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события   |                                      |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*  |                                      |
| <b>III. Информация о независимой оценке качества</b>   |                                      |
| 13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)   |                                      |

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

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

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

- 1) Присутствует
- 2) Отсутствует.

2.1.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере культуры

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

**Открытость и доступность информации об организации**

| № п/п   | Параметры оценки  | Отметка о наличии/отсутствии информации на инф. стендах |     |
|---|---|---|-----|
|   |   | есть  | нет |
| <b>I. Общая информация об организации культуры</b>        |   |   |     |
| 1)  | Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты  | есть  | нет |
| 2)  | Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)   | есть  | нет |
| 3)  | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей   | есть  | нет |
| 4)  | Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | есть  | нет |
| 5)  | Режим, график работы организации культуры   | есть  | нет |
| <b>II. Информация о деятельности организации культуры</b> |   |   |     |
| 6)  | Виды предоставляемых услуг организацией культуры  | есть  | нет |
| 7)  | Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*                          | есть  | нет |
| 8)  | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события  | есть  | нет |
| 9)  | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*   | есть  | нет |
| <b>III. Информация о независимой оценке качества</b>      |   |   |     |
| 10)   | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)  | есть  | нет |

**Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

| № п/п | Параметры оценки  | Отметка о наличии/отсутствии |     |
|-------|---|------------------------------|-----|
|       |   | есть                         | нет |
| 1)    | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | есть                         | нет |
| 2)    | наличие и понятность навигации внутри организации                               | есть                         | нет |
| 3)    | наличие и доступность питьевой воды   | есть                         | нет |
| 4)    | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений                         | есть                         | нет |
| 5)    | санитарное состояние помещений организации                                      | есть                         | нет |

|    |   |      |     |
|----|---|------|-----|
| б) | возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | есть | нет |
|----|---|------|-----|

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

| № п/п | Параметры оценки   | Отметка о наличии/отсутствии |     |
|-------|--|------------------------------|-----|
|       |  | есть                         | нет |
| 1)    | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)                    | есть                         | нет |
| 2)    | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов                | есть                         | нет |
| 3)    | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов             | есть                         | нет |
| 4)    | наличие сменных кресел-колясок   | есть                         | нет |
| 5)    | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | есть                         | нет |

Таблица 2

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

| № п/п | Параметры оценки  | Отметка о наличии/отсутствии |     |
|-------|---|------------------------------|-----|
|       |   | есть                         | нет |
| 1)    | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации   | есть                         | нет |
| 2)    | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  | есть                         | нет |
| 3)    | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)   | есть                         | нет |
| 4)    | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | есть                         | нет |
| 5)    | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  | есть                         | нет |

2.1.2. Проект анкет / бланков интервью для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

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

### **АНКЕТА**

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

*Уважаемый респондент!*

*Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организаций культуры, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваши дети). Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы.*

*Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе организации культуры.*

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

1. 13 лет и младше (Закончить)
2. 14 лет и старше

**2. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (Выберите 1 ответ)**

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 4)

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

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

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 6)

**5. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет»? (Выберите 1 ответ)**

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

- 6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации:**
1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
  2. наличие и понятность навигации в помещении организации;
  3. наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;
  4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;
  5. удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;
  6. транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки);
  7. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) *(Выберите 1 ответ)*
1. Да
  2. Нет
- 7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?** *(Выберите 1 ответ)*
1. Да
  2. Нет *(переход к вопросу 9)*
- 8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?** *(Выберите 1 ответ)*
1. Да
  2. Нет
- 9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию?** *(Выберите 1 ответ)*
1. Удовлетворен(а)
  2. Не удовлетворен(а)
- 10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?** *(Выберите 1 ответ)*
1. Удовлетворен(а)
  2. Не удовлетворен(а)
- 11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?**
1. Да
  2. Нет *(переход к вопросу 13)*
- 12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации и прочее))?** *(Выберите 1 ответ)*
1. Удовлетворен(а)
  2. Не удовлетворен(а)
- 13. Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение культуры своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?** *(Выберите 1 ответ)*
1. Да, готов(а)
  2. Нет, не готов(а)

**14. Удовлетворены ли Вы графиком работы этой организации культуры?** *(Выберите 1 ответ)*

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

**15. В целом, удовлетворены ли Вы условиями оказания услуг в этой организации культуры?** *(Выберите 1 ответ)*

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

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

---

---

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

| Муниципальное образование/населенный пункт      | Значение показателя оценки качества условий оказания услуг <b>в сфере образования</b> муниципальными организациями, расположенными на территории соответствующего муниципального образования и оказывающими услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета муниципального образования, в целом по муниципальному образованию, баллы | Значение показателя оценки качества условий оказания услуг <b>в сфере культуры</b> муниципальными организациями, расположенными на территории соответствующего муниципального образования и оказывающими услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета муниципального образования, в целом по муниципальному образованию, баллы |
|---|--|---|
| ЗАТО Александровск                              | 89,5   | 98,0  |
| Кольский район                                  | 90,5   | 92,1  |
| г. Оленегорск с подведомственной территорией    | 89,5   | 95,1  |
| ЗАТО г. Североморск                             | 88,3   | 92,1  |
| г. Апатиты с подведомственной территорией       | 87,7   | 94,6  |
| Кандалакшский район                             | 88,7   | 92,0  |
| г. Полярные Зори с подведомственной территорией | 88,0   | 98,8  |
| ЗАТО г. Островной                               | 88,3   | -   |
| г. Мончегорск с подведомственной территорией    | 87,9   | 96,8  |
| г. Мурманск                                     | 86,3   | 95,8  |
| Ковдорский муниципальный округ                  | 88,1   | 86,7  |
| ЗАТО г. Заозерск                                | 87,1   | -   |
| Терский район                                   | 78,8   | 91,5  |
| г. Кировск с подведомственной территорией       | 86,2   | 90,8  |
| Ловозерский район                               | 90,1   | 96,0  |
| ЗАТО п. Видяево                                 | 88,0   | -   |
| Печенгский муниципальный округ                  | 88,0   | 97,3  |