

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

(договор № 1 от 14.05.2025 г.)

Заказчик: Министерство культуры Мурманской области

Исполнитель: Индивидуальный предприниматель Новикова М.А.

Мурманск, 2025

## Оглавление

|  |    |
|--|----|
| Введение.....  | 4  |
| РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ .....   | 5  |
| 1.1. Методологический раздел .....   | 5  |
| 1.1.1. Цель и задачи исследования.....   | 5  |
| 1.1.2. Операционная модель исследования .....  | 5  |
| 1.2. Методический раздел.....  | 20 |
| 1.2.1. Реализация плана выборки.....   | 20 |
| 1.2.2. Описание методики и техники проведения исследования .....   | 31 |
| РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ.....                   | 32 |
| 2.1. ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» .....                     | 32 |
| 2.2. ГОУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой» .....                       | 34 |
| 2.3. МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска» .....  | 36 |
| 2.4. МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска».....   | 39 |
| 2.5. МБУК «Централизованная библиотечная система г. Апатиты».....  | 41 |
| 2.6. МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система» .....   | 43 |
| 2.7. МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система» .....   | 45 |
| 2.8. МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск .....  | 48 |
| 2.9. МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района» имени М.В. Ломоносова .....                          | 50 |
| 2.10. МБУК «Кольская центральная детская библиотека».....  | 54 |
| 2.11. МБУК «Мурмашинская городская библиотека» .....   | 56 |
| 2.12. МБУК «Кильдинская городская библиотека» .....  | 58 |
| 2.13. МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области..... | 60 |
| 2.14. МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области».....                | 61 |
| 2.15. МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа» .....                   | 63 |
| 2.16. МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека» .....  | 65 |
| 2.17. МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система».....   | 68 |

|   |     |
|---|-----|
| 2.18. МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск .....  | 70  |
| 2.19. МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение».....   | 73  |
| 2.20. МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори» .....   | 75  |
| 2.21. МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск<br>Мурманской области».....  | 78  |
| 2.22. МБУК Североморская централизованная библиотечная система .....  | 80  |
| 2.23. МБУК «Терская межпоселенческая библиотека» .....  | 82  |
| 3. Общие выводы по сфере культуры и проект рейтинга .....   | 86  |
| 3.1. Группировка организаций сферы культуры по следующим типам<br>«неудовлетворительная» (0-19 баллов), «ниже среднего» (20-39 баллов),<br>«удовлетворительно» (40-60 баллов), «хорошо» (61-80 баллов), «отлично» (81-100<br>баллов) – с кратким описанием и процентным соотношением указанных типов в<br>целом по сфере в графической форме..... | 86  |
| 3.2. Проект рейтинга организаций сферы культуры в табличной и графической<br>форме .....  | 89  |
| 3.3. Общие выводы в целом по сфере с учетом комплексного анализа критериев и<br>показателей оценки качества: описание значений критериев и составляющих<br>показателей в виде рейтинга со значениями по организациям .....  | 91  |
| Результаты оценки организаций сферы культуры по общим критериям независимой<br>оценки качества оказания услуг .....   | 91  |
| Описание показателей, входящих в общие критерии оценки, в виде рейтинга со<br>значениями по организациям сферы культуры.....  | 103 |
| 3.4. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным<br>образованиям .....  | 124 |
| Приложение 1. Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих<br>деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке<br>качества условий оказания услуг в 2025 году, и объем выборки по каждой из них<br>.....   | 147 |
| Приложение 2. Таблица значений показателей оценки качества по муниципальным<br>образованиям по отраслям социальной сферы .....  | 155 |

## Введение

Настоящий отчет подготовлен по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями сферы в рамках проведения независимой оценки качества (НОК) в Мурманской области в 2025 году.

Данная независимая оценка была проведена в рамках исполнения договора № 1 от 14.05.2025 г., заключенного между Министерством культуры Мурманской области (Заказчик) и Индивидуальным предпринимателем Новиковой Марии Алексеевны (Исполнитель).

Предмет договора: услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры в рамках независимой оценки качества в Мурманской области.

Настоящий отчет содержит следующие разделы:

- раздел «Общая информация об исследовании», в том числе: методологические, методические и технологические основы исследования, а также таблица с перечнем оцененных организаций и количеством анкет в разрезе методов опроса (онлайн-опрос / очный опрос);
- раздел «Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций социального обслуживания», в том числе: общая информация, обобщенные рекомендации/пожелания получателей услуг организаций сферы культуры, общие (комплексные) выводы по организации;
- раздел «Общие выводы по сфере социального обслуживания и проект рейтинга», в том числе: проект рейтинга организаций (юридических лиц) в табличной и графической форме; группировка организаций (юридических лиц) по следующим типам «лучшие», «средние», «худшие» с кратким описанием и процентным соотношением указанных типов в целом по сфере в графической форме; общие выводы в целом по сфере с учетом комплексного анализа критериев и показателей оценки качества (представляется описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям – юридических лиц с учетом сетевых единиц); описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям.

## РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

### 1.1. Методологический раздел

#### 1.1.1. Цель и задачи исследования

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

**Задачи исследования:**

1. Сбор данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, перечисленными в Техническом задании, 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, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти.

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

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

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

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

#### 1.1.2. Операционная модель исследования

Операционная модель исследования представляет собой таблицы расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания согласно Приложению № 2 к Техническому заданию и соответствует Единому порядку

расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденному приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н, отраслевым методическим рекомендациям, а также ведомственным нормативным актам уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

1) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru (в том числе предмет анализа сведений о наличии и работе с жалобами и обращениями граждан);

3) результаты изучения условий оказания услуг в организации, полученные следующими способами:

– включенное наблюдение: изучение наличия, функционирования и состояния условий непосредственно при посещении организации;

– «контрольная закупка» (обращение в организацию по телефону, по электронной почте, на электронные сервисы от имени получателя услуг/от имени виртуального получателя услуг);

– изучение наличия и состояния условий доступности организаций и доступности услуг для инвалидов непосредственно в помещении организации;

– опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты с использованием сервисов официального сайта и/или приложений гражданина и оператора;

– опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг или на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации (органа местного самоуправления);

– опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на специализированном сайте/сервисе организаций, с которыми в соответствии с

законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ;

– опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы опроса в очном формате на основе интервью, телефонного опроса, на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.

В ходе сбора информации опросными методами будут применены либо все указанные методы, либо часть из них, но обязательным будет являться сбор данных о качестве условий оказания услуг методом анкетирования или интервьюирования потребителей услуг в организациях, а также опрос потребителей с использованием анкеты, размещенной на специализированной интернет-платформе для анкетирования.

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 определенной сферы. Весь набор показателей и индикаторов в рамках 5 критериев представлен в операционной модели.

В Таблице 1.1.2 представлена таблица расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры.

# ИП Новикова

Таблица 1.2. 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           |

## Количество опрошенных получателей услуг организации

| 1    | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»  |     |   |   |                          |   |  |
|------|--|-----|---|---|--------------------------|---|--|
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Пинф) | 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 ( $I_{стенд}$ ) | 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 стенах:</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  |   |                          |   |  |
|      |  |     | 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 деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*;   |   |                          |   |  |
|      |  |     | 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   | отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее  | 0 баллов                 | 100 баллов                              | Анализ сайтов организаций  |

<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»

# ИП Новикова

| №  | 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           |
|    |                            |                       | официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами  | официальном сайте объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( $I_{\text{сайт}}$ ) | 1-100 баллов                 |   |              |
|    |                            |                       | <b>Оцениваемые Интернет-сайты</b><br><b>Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"</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;   |   |                              |   |              |
|    |                            |                       | 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 деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*;  |   |                              |   |              |
|    |                            |                       | 13. 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>  |   |                              |   |              |
|    | П11                        |                       | Значение показателя ( $P_{\text{инф}}$ ) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2)   |   |                              |   |              |

# ИП Новикова

| №   | 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>В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Инорм ), на стенде (в брошюрах, буклетах и др. материалах в печатной форме, доступных для ознакомления получателям услуг) и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> <p><b>Пинф= 0,5 × ( Истенд/Инорм-стенд + И сайт/Инорм-сайт )×100, (1.1)</b></p> <p>где</p> <p>Истенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стенах в помещении организации;</p> <p>И сайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);</p> <p>Инорм-стенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;</p> <p>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%                        |                       | <p>1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получения консультации по оказываемым услугам и иных)</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг</li> </ul>   | <p>- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия</p>                                      | 0 баллов                      | 100 баллов                                  | Анализ сайтов организаций |
|   |                            |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получения консультации по оказываемым услугам и иных)</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг</li> </ul>   | <p>- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> | по 30 баллов за каждый способ | Для расчета формула (1.2)                   |                           |
|   |                            |                       |  | <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>                                 | 100 баллов                    |   |                           |
|   |                            |                       |  |   |                               |   |                           |

# ИП Новикова

| №    | 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  |
|      | (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)   |                       | анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)   |  |                              |   |   |
|      |  |                       | <b>СУММА</b>  |  |                              |   |   |
|      | П12  |                       | <p>Значение показателя Пдист определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах</p> <p><b>Пдист =Тдист × Сдист, (1.2)</b></p> <p>где</p> <p>Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p>Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.</p> <p><i>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов</i></p> |  |                              |   |   |
| 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%                   | <p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы</p>  | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Y_{стенд}$ ) | 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 |
|      |  |                       | <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</p>  | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Y_{сайт}$ )                  | 0-100 баллов                 |   | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|      | П13  |                       |   |  |                              |   |   |

# ИП Новикова

| №   | 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  |
|   |   |                       | $\Pi_{\text{открыт}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <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>\mathbf{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><math>K1 = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Пдист} + 0,4 \times \text{Поткрыт})</math><br/>Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий</b>  |   | <b>100 баллов</b>   |  |   |
| <b>2</b>  | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»<sup>2</sup></b> |                       | <p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (Пкомф. усл)</p> <p>30%</p> <p>2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)</li> <li>2) наличие и понятность навигации внутри организаций</li> <li>3) наличие и доступность питьевой воды</li> <li>4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)</li> <li>5) санитарное состояние помещений организаций</li> <li>6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ol> | <p>- отсутствуют комфортные условия</p> <p>- количество комфортных условий для предоставления услуг (<i>от одного до четырех включительно</i>) (<math>C_{\text{комф}}</math>)</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p> | <p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p> | <p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.1)</p> | <p>Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций</p> |
|   |   |                       |  |   |   |  |   |
|   |   |                       |  |   |   |  |   |
|   |   |                       |  |   |   |  |   |
|   |   |                       |  |   |   |  |   |
|   |   |                       |  |   |   |  |   |
|   |   |                       |  |   |   |  |   |
|   |   |                       | <b>СУММА</b>   |   |   |  |   |

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

# ИП Новикова

| №    | 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   |
|      | П21  |                       | <p>Значение показателя (Пкомф. усл) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах</p> <p><b>Пкомф. усл = Ткомф × Скомф, (2.1)</b></p> <p>где:</p> <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 (Пожид)   | 40%                   | <p><b>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).</b></p>   |   |                              |  |  |
|      | П22  |                       | <p><b>Значение показателя (Пожид) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)</b></p>  |   |                              |  |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (П <sup>комф</sup> <sub>уд</sub> ) | 30%                   | <p>2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы</p>   | <p>Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (У<sup>комф</sup>), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Ч<sub>общ</sub>)</p> | <p>0-100 баллов</p>          | <p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.3)</p> | <p>Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса</p> |
|      | П23  |                       | <p>Значение показателя (П<sup>комф</sup><sub>уд</sub>) рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p> <p><math display="block">\text{П}^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{\text{У}^{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)</math> где</p>   |   |                              |  |  |

# ИП Новикова

| №  | 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   |
|  |  |                       | Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;<br>Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг   |  |  |   |  |
| <b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b> | <b>100%</b>  |                       | $K^2=(0,3 \times \Pi_{комф, усл} + 0,4 \times (\Pi_{комф, усл} + \Pi_{комф, уд})/2 + 0,3 \times \Pi_{комф, уд})$<br><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i><br>При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):<br>$K^2=(K^1+K^3)/2$  |  | <b>100 баллов</b>                              |   |  |
| <b>3</b>   | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>  |                       |  |  |  |   |  |
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов ( $\Pi^{опр, дост}$ ):<br><br>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);<br><br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br><br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br><br>- наличие сменных кресел-колясок;<br><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><br>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);<br><br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br><br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br><br>- наличие сменных кресел-колясок;<br><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) ( $C^{опр, дост}$ ) | 0 баллов<br><br>по 20 баллов за каждое условие | 100 баллов<br><br>100 баллов                | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций<br><br>Для расчета формула (3.1)<br>Единого порядка |
|  |  |                       | <b>СУММА</b>   |  |  |   |  |
|  | <b>П31 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)</b>  |                       | <b>Значение показателя (<math>\Pi^{опр, дост}</math>) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах</b><br>$\Pi^{опр, дост} = T^{опр, дост} \times C^{опр, дост}, \quad (3.1)$<br>где:<br>$T^{опр, дост}$ — количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);<br>$C^{опр, дост}$ — количество условий доступности организации для инвалидов.<br>При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $\Pi^{опр, дост}$ ) принимает значение 100 баллов |  |  |   |  |

# ИП Новикова

| №    | 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   |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (П <sub>услуг<sub>дост</sub></sub> ):<br><br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br><br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br><br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br><br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br><br>- помочь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br><br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 40%                   | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br><br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br><br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br><br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br><br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br><br>- помочь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br><br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - 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) (С <sub>услуг<sub>дост</sub></sub> )<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)<br><br>Единого порядка | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций |
|      | П32  |                       | <b>СУММА</b><br>Значение показателя (П <sub>услуг<sub>дост</sub></sub> ) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах   | $П_{услуг_{дост}} = T_{услуг_{дост}} \times C_{услуг_{дост}},$<br>где:<br>Т <sub>услуг<sub>дост</sub></sub> – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);  |  |  |  |

# ИП Новикова

| №   | 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><math>C_{услуг_{дост}}</math> – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (<math>\Pi_{услуг_{дост}}</math>) принимает значение 100 баллов</p>  |  |                              |   |   |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ( $\Pi_{дост_{уд}}$ )  | 30%                   | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов   | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Удост), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чинв)   | 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 |
|   | П33  |                       | <p>Значение показателя (<math>\Pi_{дост_{уд}}</math>) определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты)</p> $\Pi_{дост_{уд}} = \left( \frac{Удост}{Чинв} \right) \times 100, \quad (3.3)$ <p>где</p> <p><math>Удост</math> – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;</p> <p><math>Чинв</math> – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p> |  |                              |   |   |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» |  | 100%                  | $K^3 = (0,3 \times \Pi_{орг_{дост}} + 0,4 \times \Pi_{услуг_{дост}} + 0,3 \times \Pi_{дост_{уд}})$  |  |                              | 100 баллов                                  |   |
| 4   | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>  |                       |   |  |                              |   |   |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $\Pi_{перв.конт_{уд}}$ ) | 40%                   | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организаций, 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 организаций 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 |

# ИП Новикова

| №    | 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>П41</b>   |                       | $\Pi_{\text{перв.конт уд}} = \left( \frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ где<br>Y <sub>перв.конт</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;<br>Ч <sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг |   |                              |   |   |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $\Pi_{\text{оказ.услуг уд}}$ )   | 40%                   | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертино-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций 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>   |                       | $\Pi_{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ где<br>Y <sub>оказ.услуг</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;<br>Ч <sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг                     |   |                              |   |   |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций 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 | 20%                   | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организаций 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 организаций 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 |

# ИП Новикова

| №   | 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) ( $\Pi_{вежл.лист_{уд}}$ )   |                       |   |  |                              |   |   |  |
|   | <b>П43</b>  |                       |   | $\Pi_{вежл.лист_{уд}} = \left( \frac{У_{вежл.лист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ где<br>$У_{вежл.лист}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;<br>$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг |                              |   |   |  |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | 100%  |                       |   | $K^4 = (0,4 \times \Pi_{перв.конт_{уд}} + 0,4 \times \Pi_{оказ.услуг_{уд}} + 0,2 \times \Pi_{вежл.лист_{уд}})$   | 100 баллов                   |   |   |  |
| 5   | <b>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) ( $\Pi_{реком}$ ) | 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>  |                       |   | $\Pi_{реком} = \left( \frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ где<br>$У_{реком}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);<br>$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг   |                              |   |   |  |
| 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                               |  |

# ИП Новикова

| №   | 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  |
|   |   |                       |  |   |                              |   | Интернет-платформы для опроса   |
|   | <b>П52</b>  |                       | $\Pi_{\text{орг. усл. уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг. усл. уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$ <span style="font-size: small;">где<br/> <math>Y_{\text{орг. усл. уд}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;<br/> <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</span> |   |                              |   |   |
| 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>  |                       | $\Pi_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$ <span style="font-size: small;">где<br/> <math>Y_{\text{уд}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;<br/> <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</span>               |   |                              |   |   |
| <b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b> |   | <b>100%</b>           | $K^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}} + 0,2 \times \Pi_{\text{орг. усл. уд}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}})$  |   |                              | <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>                           |   |

## 1.2. Методический раздел

### 1.2.1. 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 организаций.

Исполнитель провел сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по 23-м организациям сферы культуры (юридическим лицам) в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении №1 Техническому заданию. Итоговое количество обследованных организаций, включая филиалы юридических лиц, составляет 122-е единицы<sup>4</sup>.

Суммарный итоговый объем анкет составил 12 092 единицы, в том числе, анкет, полученных онлайн – 10 346 единиц, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – 1 746 единиц, карточек оценки сайтов – 23 единицы, карточек наблюдения – 122 единицы, справок о

---

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

<sup>4</sup> Библиотека-филиал №7 МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска» и Детская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори» ликвидированы, в связи с чем сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в данных филиалах не проводились.

проведении обследования условий оказания услуг в организации – 122 единицы (справки оформляются по форме согласно Приложению № 3 к Техническому заданию).

В Таблице 1.3.1 представлены результаты проведения сбора информации в рамках НОК по всем методам исследования.

## Объемы сбора информации в рамках проведения НОК в сфере культуры населения по методам сбора информации

Таблица 1.3.1. Объемы сбора информации в рамках проведения НОК в сфере культуры населения по методам сбора информации

| Сфера культуры | Кол-во организаций, где проведена НОК, включая филиалы | 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 анкет, заполненных на бумажном носителе в организациях | Кол-во анкет, заполненных онлайн | ВСЕГО  |
|----------------|--|---|---|---|---|----------------------------------|--------|
|                |  | Кол-во заполненных карточек оценки сайтов | Кол-во заполненных карточек наблюдения  | Кол-во заполненных справок о проведении обследования условий оказания услуг в организациях  |   |                                  |        |
| План           | 122  | 23  | 122   | 122   | 1 746   | 7 984                            | 9 730  |
| Факт           | 122  | 23  | 122   | 122   | 1 746   | 10 308                           | 12 054 |

Объем выборки в рамках опроса получателей услуг в разрезе организаций культуры приведен в Таблице 1.3.2.

Итоговое количество респондентов превысило плановое значение на 19,3%. Фактическое количество респондентов, опрошенных методом очного опроса, не превышает плановые показатели; фактическое количество опрошенных методом онлайн анкетирования превышает плановые показатели на 22,5%.

## Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2025 году и объем выборки по каждой из них

Таблица 1.3.1. Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2025 году и объем выборки по каждой из них

| №<br>п.п | Наименование организации   | Адрес местонахождения   | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |            | Количество анкет, заполненных онлайн |            |
|----------|--|---|--|------------|--------------------------------------|------------|
|          |  |   | План   | Факт       | План                                 | Факт       |
| 1.       | <b>Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»</b> | Мурманская область, г. Мурманск ул. С. Перовской, д.21а           | <b>170</b>   | <b>170</b> | <b>380</b>                           | <b>535</b> |
| 2.       | <b>Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»</b>  | Мурманская область, г. Мурманск ул. Буркова, д. 30                | <b>40</b>  | <b>40</b>  | <b>160</b>                           | <b>177</b> |
| 3.       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска»</b>                                     | Мурманская область, г. Мурманск пр. Кольский, д. 93               | <b>95</b>  | <b>95</b>  | <b>465</b>                           | <b>592</b> |
| 3.1      | Центральная городская библиотека   | Мурманская область, г. Мурманск пр. Кольский, д. 93               | 31   | 31         | 127                                  | 134        |
| 3.2      | Библиотека-филиал № 2  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Нахимова, д. 17              | 6  | 6          | 27                                   | 29         |
| 3.3      | Библиотека-филиал № 3  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Лесная, д. 39                | 6  | 6          | 25                                   | 42         |
| 3.4      | Библиотека-филиал № 4 «Библиотека – литературный музей им. Н. Н.Блинова»   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Октябрьская, д. 21           | 5  | 5          | 20                                   | 24         |
| 3.5      | Библиотека-филиал № 5  | Мурманская область, г. Мурманск ул. Чумбарова-Лучинского, д. 40/3 | 8  | 8          | 34                                   | 53         |
| 3.6      | Библиотека-филиал № 6  | Мурманская область, г. Мурманск ул. Генерала Фролова, д. 4/6      | 6  | 6          | 28                                   | 30         |
| 3.7      | Библиотека-филиал № 8  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 8/6            | 0  | 0          | 23                                   | 27         |
| 3.8      | Библиотека-филиал № 9  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Карла Маркса, д. 29          | 7  | 7          | 31                                   | 31         |
| 3.9      | Библиотека-филиал № 11   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Орликовой, д. 19             | 5  | 5          | 24                                   | 35         |

## ИП Новикова

| №<br>п.п | Наименование организации   | Адрес местонахождения   | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |            | Количество анкет, заполненных онлайн |            |
|----------|--|---|--|------------|--------------------------------------|------------|
|          |  |   | План   | Факт       | План                                 | Факт       |
| 3.10     | Библиотека-филиал № 12   | Мурманская область, г. Мурманск, жилой р-н Росляково, ул. Молодёжная, д. 13 | 0  | 0          | 14                                   | 17         |
| 3.11     | Библиотека-филиал № 22   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Халтурина, д. 3                        | 0  | 0          | 23                                   | 34         |
| 3.12     | Библиотека-филиал № 23   | Мурманская область, г. Мурманск, пр. Капитана Тарана, д. 14                 | 7  | 7          | 29                                   | 31         |
| 3.13     | Библиотека-филиал № 24   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Шабалина, д. 59                        | 7  | 7          | 32                                   | 75         |
| 3.14     | Библиотека-филиал № 25   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Капитана Маклакова, д. 45              | 7  | 7          | 28                                   | 30         |
| 4.       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная детская библиотека города Мурманска»</b> | <b>Мурманская область, г. Мурманск, ул. Беринга, д. 28</b>                  | <b>103</b>   | <b>103</b> | <b>469</b>                           | <b>548</b> |
| 4.1      | Центральная детская библиотека. Отдел обслуживания читателей   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Беринга, д. 28                         | 13   | 13         | 56                                   | 56         |
| 4.2      | Библиотека-филиал № 2  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 46                          | 9  | 9          | 40                                   | 41         |
| 4.3      | Библиотека-филиал № 3  | Мурманская область, г. Мурманск, жилой р-н Росляково, ул. Заводская, д. 4/1 | 0  | 0          | 23                                   | 23         |
| 4.4      | Библиотека-филиал № 4  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Капитана Пономарева, д. 9/5            | 10   | 10         | 42                                   | 42         |
| 4.5      | Библиотека-филиал № 5  | Мурманская область, г. Мурманск, пр. Героев-Североморцев, д. 27             | 15   | 15         | 62                                   | 62         |
| 4.6      | Библиотека-филиал № 7  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Капитана Буркова, д. 11/18             | 5  | 0          | 22                                   | 0          |
| 4.7      | Библиотека-филиал № 8  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Морская, д. 5                          | 10   | 10         | 44                                   | 48         |
| 4.8      | Библиотека-филиал № 10   | Мурманская область, г. Мурманск, пр. Михаила Бабикова, д. 8                 | 6  | 6          | 28                                   | 33         |
| 4.9      | Библиотека - филиал № 12   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Баумана, д. 24                         | 14   | 14         | 59                                   | 73         |
| 4.10     | Библиотека - филиал № 15   | Мурманская область, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 94                          | 11   | 11         | 48                                   | 53         |
| 4.11     | Библиотека - филиал №16  | Мурманская область, г. Мурманск ул. Героев Рыбачьего, д. 59                 | 7  | 7          | 30                                   | 36         |

## ИП Новикова

| №<br>п.п | Наименование организации   | Адрес местонахождения  | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |            | Количество анкет, заполненных онлайн |            |
|----------|--|--|--|------------|--------------------------------------|------------|
|          |  |  | План   | Факт       | План                                 | Факт       |
| 4.12     | Библиотека-филиал № 17   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Скальная, д. 13             | 8  | 8          | 37                                   | 81         |
| 5.       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Апатиты»</b>  | Мурманская область, г. Апатиты, ул. Пушкина, д. 4                | <b>108</b>   | <b>108</b> | <b>446</b>                           | <b>657</b> |
| 5.1      | Центральная городская библиотека   | Мурманская область, г. Апатиты, ул. Пушкина, д. 4                | 10   | 10         | 44                                   | 91         |
| 5.2      | Городская детско-юношеская библиотека  | Мурманская область, г. Апатиты, ул. Дзержинского, д. 53          | 56   | 56         | 227                                  | 258        |
| 5.3      | Библиотека семейного чтения  | Мурманская область, г. Апатиты, ул. Кирова, д. 15                | 32   | 32         | 131                                  | 216        |
| 5.4      | Городская библиотека имени Л. А. Гладиной (библиотека-музей)   | Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ленина, д. 24а               | 10   | 10         | 44                                   | 92         |
| 6.       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры Зеленоборская централизованная библиотечная система</b> | Мурманская область, г. п. Зеленоборский, ул. Заводская, д. 17а   | <b>40</b>  | <b>40</b>  | <b>160</b>                           | <b>160</b> |
| 6.1      | Центральная библиотека   | Мурманская область, г. п. Зеленоборский, ул. Заводская, д. 17а   | 20   | 20         | 80                                   | 80         |
| 6.2      | Лесозаводский сельский филиал  | Мурманская область, н. п. Лесозаводский, ул. Центральная, д. 11а | 20   | 20         | 80                                   | 80         |
| 7.       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение «Кандалакшская централизованная библиотечная система»</b>        | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 40       | <b>77</b>  | <b>77</b>  | <b>416</b>                           | <b>549</b> |
| 7.1      | Центральная детско-юношеская библиотека  | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 40       | 22   | 22         | 89                                   | 129        |
| 7.2      | Центральная библиотека имени Н.В. Колычева   | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Первомайская, д.51        | 40   | 40         | 161                                  | 169        |
| 7.3      | Городская библиотека № 1   | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Советская, д. 2           | 0  | 0          | 20                                   | 35         |
| 7.4      | Городская библиотека № 2   | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Кировская аллея, д. 1-а   | 15   | 15         | 60                                   | 74         |
| 7.5      | Городская библиотека № 3   | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Питео, д. 2               | 0  | 0          | 26                                   | 61         |
| 7.6      | Беломорская сельская библиотека  | Мурманская область, н. п. Белое море, д. 6                       | 0  | 0          | 20                                   | 25         |
| 7.7      | Лувеньгская сельская библиотека  | Мурманская область, н. п.Лувеньга, пл. Мира, д. 10               | 0  | 0          | 20                                   | 24         |
| 7.8      | Нивская сельская библиотека  | Мурманская область, н. п. Нивский, ул. Букина д. 2               | 0  | 0          | 20                                   | 32         |

# ИП Новикова

| №<br>п.п | Наименование организации   | Адрес местонахождения   | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |           | Количество анкет, заполненных онлайн |            |
|----------|--|---|--|-----------|--------------------------------------|------------|
|          |  |   | План   | Факт      | План                                 | Факт       |
| 8.       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Кировск</b>         | <b>Мурманская область, г. Кировск, проспект Ленина, д. 15</b> | <b>97</b>  | <b>97</b> | <b>504</b>                           | <b>770</b> |
| 8.1.     | Центральная городская библиотека им. А. М. Горького  | Мурманская область, г. Кировск, проспект Ленина, д. 15        | 50   | 50        | 201                                  | 291        |
| 8.2.     | Городская детская библиотека-филиал №1   | Мурманская область, г. Кировск, ул. Кондрикова, д. 3а         | 47   | 47        | 193                                  | 240        |
| 8.3      | Городская библиотека-филиал №2   | Мурманская область, г. Кировск, ул. Кирова, д. 17             | 0  | 0         | 45                                   | 73         |
| 8.4      | Библиотека-филиал №4   | Мурманская область, г. Кировск, н. п. Коашва, д. 5            | 0  | 0         | 29                                   | 88         |
| 8.5      | Библиотека-филиал №3   | Мурманская область, г. Кировск, н.п.Титан, д. 14              | 0  | 0         | 36                                   | 78         |
| 9        | <b>Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Кольского района» имени М. В. Ломоносова</b> | Мурманская область, г. Кола, пер. Островский, д. 6            | <b>51</b>  | <b>51</b> | <b>394</b>                           | <b>628</b> |
| 9.1.     | Межпоселенческая библиотека Кольского района имени М.В. Ломоносова   | Мурманская область, г. Кола, пер. Островский, д. 6            | 42   | 42        | 170                                  | 192        |
| 9.2      | Пушновская сельская библиотека-филиал  | Мурманская область, н. п. Пушной, ул. Центральная д. 14       | 0  | 0         | 25                                   | 58         |
| 9.3      | Лопарская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, ст. Лопарская, ул. Восход, д. 16Б         | 0  | 0         | 25                                   | 56         |
| 9.4      | Междуреченская сельская библиотека-филиал  | Мурманская область, н. п. Междуречье, ул. Строительная д. 11  | 0  | 0         | 35                                   | 72         |
| 9.5      | Мишуковская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, н. п. Мишуково, ул. Почтовая, д. 1А, кв.2 | 0  | 0         | 9                                    | 44         |
| 9.6      | Минькинская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, н. п. Минькино, д. 142                    | 0  | 0         | 18                                   | 30         |
| 9.7      | Белокаменская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, с. Белокаменка, д. 48                     | 0  | 0         | 18                                   | 34         |
| 9.8      | Туломская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, н. п. Тулома, ул. Ручьевая д. 6           | 9  | 9         | 39                                   | 45         |
| 9.9      | Урагубская сельская библиотека-филиал  | Мурманская область, н. п. Ура-Губа ул. Рыбацкая д. 42         | 0  | 0         | 16                                   | 31         |
| 9.10     | Териберская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, с. Териберка, ул. Пионерская д.7          | 0  | 0         | 39                                   | 66         |
| 10       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кольская центральная детская библиотека»</b>                   | Мурманская область, г. Кола, ул. Победы д. 7                  | <b>60</b>  | <b>60</b> | <b>240</b>                           | <b>279</b> |

# ИП Новикова

| №<br>п.п | Наименование организации  | Адрес местонахождения  | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |           | Количество анкет, заполненных онлайн |            |
|----------|---|--|--|-----------|--------------------------------------|------------|
|          |   |  | План   | Факт      | План                                 | Факт       |
| 10.1     | Кольская центральная детская библиотека   | Мурманская область, г. Кола, ул. Победы д. 7                       | 40   | 40        | 160                                  | 174        |
| 10.2     | Библиотека - филиал   | Мурманская область, г. Кола, ул. Кривошеева д. 3                   | 20   | 20        | 80                                   | 105        |
| 11       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мурмашинская городская библиотека»</b>  | Мурманская область, п. Мурмаши, ул. Энергетиков д. 7               | <b>59</b>  | <b>59</b> | <b>239</b>                           | <b>304</b> |
| 11.1     | Мурмашинская городская библиотека   | Мурманская область, п. Мурмаши, ул. Энергетиков д. 7               | 32   | 32        | 131                                  | 167        |
| 11.2     | Мурмашинская городская библиотека-филиал №1   | Мурманская область, п. Мурмаши, ул. Причальная, д. 18              | 7  | 7         | 26                                   | 35         |
| 11.3     | Мурмашинская детская библиотека-филиал №2   | Мурманская область, п. Мурмаши, ул. Энергетиков, д. 10             | 20   | 20        | 82                                   | 102        |
| 12       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинская городская библиотека»</b>   | Мурманская область, г. п. Кильдинстрой, ул. Советская д. 2         | <b>49</b>  | <b>49</b> | <b>201</b>                           | <b>254</b> |
| 12.1     | Кильдинская городская библиотека  | Мурманская область, г. п. Кильдинстрой, ул. Советская д. 2         | 22   | 22        | 88                                   | 131        |
| 12.2     | Зверосовхозская сельская библиотека   | Мурманская область, п. Зверосовхоз, ул. Зеленая д. 14              | 16   | 16        | 65                                   | 73         |
| 12.3     | Шонгуйская сельская библиотека  | Мурманская область, п. Шонгуй Комсомольская д. 4                   | 11   | 11        | 48                                   | 50         |
| 13       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области</b> | Мурманская область, г. п. Молочный, ул. Гальченко, д. 7, кв. 46-48 | <b>19</b>  | <b>19</b> | <b>81</b>                            | <b>172</b> |
| 13.1     | Центральная городская библиотека  | Мурманская область, г. п. Молочный, ул. Гальченко, д. 7, кв. 46-48 | 10   | 10        | 43                                   | 88         |
| 13.2     | Детская библиотека  | Мурманская область, г. п. Молочный, ул. Торговая, д. 1А            | 9  | 9         | 38                                   | 84         |
| 14       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области</b>                 | Мурманская область, п. Туманный, ул. Энергетиков, д. 2а            | <b>6</b>   | <b>6</b>  | <b>24</b>                            | <b>24</b>  |
| 15.      | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»</b>                    | Мурманская область, г. Ковдор, ул. Строителей, д. 1а               | <b>63</b>  | <b>63</b> | <b>321</b>                           | <b>347</b> |

# ИП Новикова

| №<br>п.п | Наименование организации  | Адрес местонахождения  | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |            | Количество анкет, заполненных онлайн |            |
|----------|---|--|--|------------|--------------------------------------|------------|
|          |   |  | План   | Факт       | План                                 | Факт       |
| 15.1     | Центральная библиотека  | Мурманская область, г. Ковдор, ул. Строителей, д. 1а             | 35   | 35         | 144                                  | 144        |
| 15.2     | Центральная детская библиотека  | Мурманская область, г. Ковдор, ул. Ленина, д. 11                 | 20   | 20         | 83                                   | 99         |
| 15.3     | Сельская библиотека-филиал №2   | Мурманская область, н. п. Ёнкий, ул. Школьная, д. 4А             | 0  | 0          | 24                                   | 24         |
| 15.4     | Городская библиотека-филиал №5  | Мурманская область, г. Ковдор, ул. Ленина, д.11                  | 8  | 8          | 36                                   | 54         |
| 15.5     | Сельская библиотека-филиал №6   | Мурманская область, пос.Лейпи                                    | 0  | 0          | 18                                   | 12         |
| 15.6     | Сельская библиотека-филиал №8   | Мурманская область, с. Ёна, д. 17                                | 0  | 0          | 16                                   | 14         |
| 16.      | <b>Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерская межпоселенческая библиотека»</b>                     | <b>Мурманская область, г. п. Ревда, ул. Победы, д. 25</b>        | <b>75</b>  | <b>75</b>  | <b>325</b>                           | <b>357</b> |
| 16.1     | Центральная городская библиотека  | Мурманская область, г. п. Ревда, ул. Победы, д. 25               | 38   | 38         | 152                                  | 152        |
| 16.2     | Центральная детская библиотека  | Мурманская область, г. п. Ревда, ул. Комсомольская, д. 21        | 16   | 16         | 66                                   | 68         |
| 16.3     | Библиотека-филиал №1  | Мурманская область, с. Ловозеро, ул. Вокуева, д. 2               | 21   | 21         | 89                                   | 118        |
| 16.4     | Библиотека-филиал №7  | Мурманская область, с. Краснощелье, ул. Новая, д. 9              | 0  | 0          | 18                                   | 19         |
| 17       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система»</b> | <b>Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Металлургов, д. 27</b> | <b>118</b>   | <b>118</b> | <b>483</b>                           | <b>561</b> |
| 17.1     | Центральная городская библиотека города Мончегорска   | Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Металлургов, д. 27        | 58   | 58         | 234                                  | 277        |
| 17.2     | Центральная детская библиотека  | Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Металлургов, д. 39а       | 28   | 28         | 113                                  | 135        |
| 17.3     | Экологическая библиотека  | Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Кирова, д. 19/2           | 12   | 12         | 52                                   | 53         |
| 17.4     | Центр семейного чтения  | Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Лесная, д. 10             | 20   | 20         | 84                                   | 96         |
| 18       | <b>Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск</b>         | <b>Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Бардина, д. 25</b>     | <b>98</b>  | <b>98</b>  | <b>502</b>                           | <b>554</b> |
| 18.1     | Центральная городская библиотека «Библиотека открытый» с функциональными отделами                       | Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Бардина, д. 25            | 35   | 35         | 143                                  | 145        |

## ИП Новикова

| №<br>п.п | Наименование организации   | Адрес местонахождения  | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |      | Количество анкет, заполненных онлайн |      |
|----------|--|--|--|------|--------------------------------------|------|
|          |  |  | План   | Факт | План                                 | Факт |
| 18.2     | Центральная детская библиотека «Морозко»   | Мурманская область, г. Оленегорск, Ленинградский проспект, д.7 | 38   | 38   | 154                                  | 161  |
| 18.3     | Библиотека-филиал №1 «Забота»  | Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Строительная д. 37      | 9  | 9    | 41                                   | 45   |
| 18.4     | Библиотека-филиал №3 «Библиотека Высокого полета»  | Мурманская область, Оленегорск-8, ул. Сыромятникова, д. 13     | 0  | 0    | 60                                   | 92   |
| 18.5     | Библиотека-филиал №5   | Мурманская область, Оленегорск-1,ул. Озерная, д. 5             | 0  | 0    | 39                                   | 39   |
| 18.6     | Библиотека-филиал №7 «Эрудит»  | Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Строительная, д. 34     | 16   | 16   | 65                                   | 72   |
| 19       | <b>Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»</b> | Мурманская область, п. Никель, Гвардейский проспект, д.33      | 100  | 100  | 538                                  | 862  |
| 19.1     | Центральная библиотека   | Мурманская область, п. Никель, Гвардейский проспект, д.33      | 27   | 27   | 109                                  | 185  |
| 19.2     | Центральная детская библиотека   | Мурманская область, п. Никель, ул. Мира, д. 22                 | 20   | 20   | 88                                   | 100  |
| 19.3     | Библиотека-филиал № 1  | Мурманская область, г. Заполярный, ул. Ленина, д. 22           | 19   | 19   | 77                                   | 117  |
| 19.4     | Библиотека-филиал № 3  | Мурманская область, г. Заполярный, ул. Бабикова, д. 15а        | 34   | 34   | 140                                  | 176  |
| 19.5     | Библиотека-филиал №4   | Мурманская область, п. Печенга, Печенгское шоссе, д.3          | 0  | 0    | 46                                   | 69   |
| 19.6     | Библиотека-филиал № 6  | Мурманская область, п. Корзуново, ул. Печенгская, д.25         | 0  | 0    | 19                                   | 37   |
| 19.7     | Библиотека-филиал № 7  | Мурманская область, п. Лиинахамари, ул. Шабалина, д.11, кв.31  | 0  | 0    | 19                                   | 44   |
| 19.8     | Библиотека-филиал № 8  | Мурманская область, п. Спутник, ул. Новая, д. 4                | 0  | 0    | 20                                   | 36   |
| 19.9     | Библиотека-филиал № 10   | Мурманская область, п. Печенга, 19-й км, д.2                   | 0  | 0    | 20                                   | 98   |
| 20       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»</b>                | Мурманская область, г. Полярные Зори, пр. Нивский, д. 7А       | 48   | 48   | 217                                  | 227  |
| 20.1     | Центральная городская библиотека   | Мурманская область, г. Полярные Зори, пр. Нивский, д. 7А       | 39   | 39   | 157                                  | 157  |

## ИП Новикова

| №<br>п.п | Наименование организации   | Адрес местонахождения   | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |            | Количество анкет, заполненных онлайн |            |
|----------|--|---|--|------------|--------------------------------------|------------|
|          |  |   | План   | Факт       | План                                 | Факт       |
| 20.2     | Детская библиотека   | Мурманская область, г. Полярные Зори, пр. Нивский, д. 7А              | 26   | 0          | 109                                  | 0          |
| 20.3     | Сельская библиотека нп. Африканда  | Мурманская область, нп. Африканда, ул. Мира, д.6                      | 9  | 9          | 37                                   | 42         |
| 20.4     | Сельская библиотека нп. Зашеек   | Мурманская область, нп. Зашеек, ул. Веденеева, д. 12а                 | 0  | 0          | 23                                   | 28         |
| 21       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»</b> | Мурманская область, г. Полярный, ул. Сивко, д. 11                     | <b>114</b>   | <b>114</b> | <b>485</b>                           | <b>670</b> |
| 21.1     | Центральная городская библиотека им. А. М. Каутского (с функциональными отделами)  | Мурманская область, г. Полярный, ул. Сивко, д. 11                     | 22   | 22         | 91                                   | 115        |
| 21.2     | Центральная детская библиотека (с функциональными отделами)  | Мурманская область, г. Полярный, ул. Красный Горн, д. 16              | 26   | 26         | 107                                  | 125        |
| 21.3     | Сельская библиотека н.п. Оленья Губа   | Мурманская область, н. п. Оленья Губа, ул. Строителей, д. 36А         | 0  | 0          | 19                                   | 27         |
| 21.4     | Городская библиотека   | Мурманская область, г. Гаджиево, наб. С.Преминина, д.106              | 15   | 15         | 60                                   | 104        |
| 21.5     | Городская детская библиотека   | Мурманская область, г. Гаджиево, ул. Ленина, д. 39                    | 18   | 18         | 73                                   | 120        |
| 21.6     | Городская библиотека «Центр-Книга»   | Мурманская область, г. Снежногорск, ул. В. Бирюкова, д.7              | 16   | 16         | 66                                   | 97         |
| 21.7     | Городская детская библиотека «Мир детства»   | Мурманская область, г. Снежногорск, ул. В. Бирюкова, д.7              | 17   | 17         | 69                                   | 82         |
| 22       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры Североморская централизованная библиотечная система</b>                           | <b>Мурманская область, г. Североморск, ул. Адмирала Головко, д. 5</b> | <b>106</b>   | <b>106</b> | <b>484</b>                           | <b>753</b> |
| 22.1     | Центральная городская библиотека имени Л.Крейна (с функциональными отделами)   | Мурманская область, г. Североморск, ул. Кирова, д. 2.                 | 36   | 36         | 145                                  | 165        |
| 22.2     | Центральная детская библиотека имени С. Михалкова (с функциональными отделами)   | Мурманская область, г. Североморск, ул. Адмирала Головко, д. 5        | 27   | 27         | 109                                  | 148        |
| 22.3     | Североморская городская библиотека-филиал №1 имени Е. Гулидова   | Мурманская область, г. Североморск, ул. Адмирала Сизова, д. 4         | 12   | 12         | 50                                   | 88         |
| 22.4     | Североморская городская библиотека-филиал №2 имени В. Панюшкина  | Мурманская область, г. Североморск, ул. Флотских Стройтелей, д. 5     | 15   | 15         | 65                                   | 94         |

## ИП Новикова

| №<br>п.п | Наименование организации   | Адрес местонахождения  | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |           | Количество анкет, заполненных онлайн |            |
|----------|--|--|--|-----------|--------------------------------------|------------|
|          |  |  | План   | Факт      | План                                 | Факт       |
| 22.5     | Североморская детская библиотека-филиал №2   | Мурманская область, г. Североморск, ул.Гвардейская,д.52А     | 8  | 8         | 33                                   | 80         |
| 22.6     | Сафоновская городская библиотека-филиал  | Мурманская область, п. Сафоново-1, ул. Панина, д. 68         | 8  | 8         | 36                                   | 64         |
| 22.7     | Североморская сельская библиотека-филиал №3  | Мурманская область, Североморск-3, ул. Тимура Апакидзе, д. 6 | 0  | 0         | 30                                   | 57         |
| 22.8     | Щукозерская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, н.п. Щукозеро, ул. Агеева, д.7а          | 0  | 0         | 16                                   | 57         |
| 23       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Терская межпоселенческая библиотека»</b> | Мурманская область, пгт. Умба, ул. Кирова, д. 15             | <b>50</b>  | <b>50</b> | <b>319</b>                           | <b>328</b> |
| 23.1     | Центральная районная библиотека  | Мурманская область, пгт. Умба, ул. Кирова, д. 15             | 23   | 23        | 95                                   | 95         |
| 23.2     | Детская районная библиотека  | Мурманская область, пгт Умба, ул. Беломорская, д. 16         | 27   | 27        | 109                                  | 109        |
| 23.3     | Библиотека -филиал №2  | Мурманская область, пгт Умба, ул. Совхозная, д.12            | 0  | 0         | 27                                   | 27         |
| 23.4     | Библиотека-филиал №5   | Мурманская область, с. Кашкаранцы, д.7                       | 0  | 0         | 17                                   | 19         |
| 23.5     | Библиотека-филиал №6   | Мурманская область, с. Варзуга, ул. Успенская, д. 89         | 0  | 0         | 19                                   | 19         |
| 23.6     | Библиотека-филиал №7   | Мурманская область, с. Кузомень, д. 67                       | 0  | 0         | 20                                   | 20         |
| 23.7     | Библиотека-филиал №8   | Мурманская область, с. Чаваньга, д. 65                       | 0  | 0         | 15                                   | 15         |
| 23.8     | Библиотека-филиал №10  | Мурманская область, с. Чапома, д. 50                         | 0  | 0         | 17                                   | 24         |
|          | ИТОГО  |  | 1746   | 1746      | 7984                                 | 10308      |

## 1.2.2. Описание методики и техники проведения исследования

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

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

Интервьюеры проводили очное обследование условий оказания услуг организациями 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 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 была использована Интернет-платформа YandexForms (<https://forms.yandex.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 будет сокращенной для повышения удобства использования респондентом и доступности веб-сайта.

## РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ

Детальные значения всех критериев и показателей по каждой организации представлены в расчетной таблице по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (прилагается в «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере культуры.2025.xlsx»).

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания:

| Диапазон баллов | Качественная оценка | Цвет индикатора |
|-----------------|---------------------|-----------------|
| 81-100 баллов   | отлично             | Зеленый         |
| 61-80 баллов    | хорошо              | Синий           |
| 40-60 баллов    | удовлетворительно   | Желтый          |
| 20-39 баллов    | ниже среднего       | Оранжевый       |
| 0-19 баллов     | неудовлетворительно | Красный         |

**«Отличные» оценки (81-100 баллов) получили 22 обследованные организации (юридические лица): от 83,0 балла до 99,8 балла.**

**«Хорошая» оценка (61-80 баллов) получена по одной организации, итоговое значение НОК по которой составляет 80,7 балла.**

**«Удовлетворительные», «ниже среднего» и «неудовлетворительные» оценки отсутствуют.**

В данном разделе представлены рекомендации для отдельных организаций по повышению критериев и входящих в них показателей, значения которых составляют 80 баллов и менее. Представлены пожелания получателей услуг в отношении повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 705 получателей услуг, из них 170 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 535 респондентов – методом онлайн

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

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,6 балла (оценка «отлично») и занимает 4-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

По всем 5-ти общим критериям получены отличные оценки: «Открытость и доступность информации об организации» (99,0 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (98,5 балла), «Доступность услуг для инвалидов» (87,3 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (98,8 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,5 балла).

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

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *улучшение инфраструктуры:*
  - установить лифт 24,7%
  - установить кулеры с питьевой водой на этажах 14,4%
  - открыть буфет/кафе/место для перекуса 6,2%
  - установить кондиционеры 3,1%
- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - увеличить количество книжных новинок, современной литературы 9,3%
  - увеличить количество периодических изданий (журналов) 2,1%
  - увеличить фонд в целом («книг побольше», «интересных книг») 4,1%
- *организация мероприятий и событий:*
  - проводить больше мероприятий для детей, мастер-классов, лекций 4,1%
  - улучшить качество афиш (отсутствие опечаток, профессиональный дизайн) 1,0%
  - решить проблему доступности игровой консоли (PlayStation) 2,1%
  - активнее рекламировать библиотеку, «громче заявлять о себе» 1,0%
  - увеличить длительность работы вечером 1,0%

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

### 2.2. ГОУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 217 получателей услуг, из них 160 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 177 респондентов – 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 94,5 балла и занимает 8-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериев: «Открытость и доступность информации об организации» (98,2 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (98,4 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (97,2 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,5 балла).

**Оценка «хорошо»** дана критерию «Доступность услуг для инвалидов» (80,0 балла).

В ходе НОК не зафиксированы удовлетворительные и неудовлетворительные оценки по измеряемым критериям.

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,2        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,4        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 80,0        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 97,2        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,5        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>94,5</b> | ►                   |

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу библиотеки пандусом или подъемной платформой, а также

оснастить здание адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами. Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, а также организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *благоустройство территории библиотеки:*
  - благоустроить территорию, создать игровые и детские площадки, зоны отдыха, установить световые конструкции
- *навигация по помещениям, навигация по сайту:*
  - сделать более понятной навигацию по залам (указатели, стрелки, стенды)
  - улучшить навигацию на сайте (актуальность анонсов, удобство поиска)
- *организация удобного пространства для входа в библиотеку, обеспечение транспортной доступности:*
  - открыть боковой вход (чтобы не проходить через всю библиотеку)
  - установить остановку общественного транспорта
- *организация мероприятий и событий:*
  - проводить больше мероприятий для всей семьи и особенно для детей 2-5 лет, организовать больше мастер-классов для малышей

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 687 получателей услуг, из них 95 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 592 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 90,1 балла (оценка «отлично») и занимает 16-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки** были получены по 4-м из 5-ти общих критериев: «Открытость и доступность информации об организации» (97,5 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (98,4 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,4 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,5 балла).

**Удовлетворительная оценка** дана критерию «Доступность услуг для инвалидов» (55,5 балла).

В ходе НОК других оценок не зафиксировано.

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,5        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,4        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 55,5        | ▼                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,4        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,5        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>90,1</b> | <b>►</b>            |

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу всех филиалов пандусом или подъемной платформой, территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением

мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

Наряду с этим рекомендуется осуществлять мониторинг корректной работы альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению в разрезе всех филиалов.

Независимая оценка выявила дефицит сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо», «удовлетворительно», «ниже среднего», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения   | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|---|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная городская библиотека  | 96,3   | 98,5                                      | 53,3                            | 99,1                                      | 98,4                                       | <b>89,1</b>   |
| Библиотека-филиал № 2   | 98,1   | 100,0                                     | 77,0                            | 98,9                                      | 100,0                                      | <b>94,8</b>   |
| Библиотека-филиал № 3   | 97,9   | 100,0                                     | 59,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | <b>91,4</b>   |
| Библиотека-филиал № 4 «Библиотека – литературный музей им. Н. Н. Блинова» | 98,8   | 100,0                                     | 74,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | <b>94,6</b>   |
| Библиотека-филиал № 5   | 98,3   | 98,4                                      | 60,0                            | 97,4                                      | 98,4                                       | <b>90,5</b>   |
| Библиотека-филиал № 6   | 97,9   | 100,0                                     | 53,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | <b>90,2</b>   |
| Библиотека-филиал № 8   | 92,4   | 93,1                                      | 48,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | <b>86,7</b>   |

# ИП Новикова

| Филиалы и подразделения                              | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|--|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Библиотека-филиал № 9                                | 98,8   | 100,0                                     | 55,0                            | 98,9                                      | 98,7                                       | <b>90,3</b>   |
| Библиотека-филиал № 11                               | 98,2   | 100,0                                     | 20,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | <b>83,6</b>   |
| Библиотека-филиал № 12                               | 98,8   | 94,1                                      | 52,0                            | 100,0                                     | 98,8                                       | <b>88,7</b>   |
| Библиотека-филиал № 22                               | 98,8   | 100,0                                     | 41,0                            | 100,0                                     | 99,4                                       | <b>87,8</b>   |
| Библиотека-филиал № 23                               | 98,2   | 96,1                                      | 60,0                            | 97,9                                      | 100,0                                      | <b>90,4</b>   |
| Библиотека-филиал № 24                               | 94,3   | 100,0                                     | 69,0                            | 99,5                                      | 99,0                                       | <b>92,4</b>   |
| Библиотека-филиал № 25                               | 98,1   | 97,3                                      | 56,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | <b>90,3</b>   |
| МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска» | <b>97,5</b>  | <b>98,4</b>                               | <b>55,5</b>                     | <b>99,4</b>                               | <b>99,5</b>                                | <b>90,1</b>   |

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *расширение книжного фонда:*
  - нехватка новых книг, современных авторов, популярных новинок; скудный выбор; необходимость пополнения фонда художественной и детской литературы
- *материально-техническое оснащение:*
  - замена компьютеров и оргтехники (принтеры, ксероксы) на более современные; улучшение Wi-Fi; приобретение новой техники
- *работа персонала:*
  - прозвучала критика в отношении руководства (требование сменить директора, недоверие из-за реорганизации); жалобы на некорректное поведение сотрудников (грубость, выдворение детей из библиотеки, неудобный график работы как дискриминация).
- *обеспечение комфортной температуры в помещениях:*
  - низкая температура зимой; слишком холодная работа кондиционеров летом; необходимость утепления помещения.
- *ремонт внутренних помещений, благоустройство территории:*
  - Необходимость косметического и капитального ремонта (включая филиалы); создание более комфортной внутренней среды
- *организация мероприятий и событий:*
  - пожелания увеличить количество масштабных мероприятий и экскурсий
- *организация безбарьерной среды:*
  - пожелания обеспечить доступную среду для маломобильных групп населения, включая навигацию шрифтом Брайля.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

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

В рамках проведения независимой оценки качества был опрошен 651 получатель услуг, из них 103 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 548 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.cdb-murmansk.ru/>.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,3 балла (оценка «отлично») и занимает 3-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по всем общим критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (98,5 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (99,5 балла), «Доступность услуг для инвалидов» (89,3 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,7 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,6 балла).

В ходе НОК не зафиксированы «неудовлетворительные» оценки и оценки «ниже среднего».

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,5        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,5        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 89,3        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,7        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>97,3</b> | ►                   |

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо», остальные оценки – «отлично»):

# ИП Новикова

| Филиалы и подразделения                                      | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|--|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная детская библиотека. Отдел обслуживания читателей | 98,1   | 100,0                                     | 94,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | <b>98,4</b>   |
| Библиотека-филиал № 2  | 98,3   | 100,0                                     | 94,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | <b>98,5</b>   |
| Библиотека-филиал № 3  | 98,8   | 100,0                                     | 76,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | <b>95,0</b>   |
| Библиотека-филиал № 4  | 98,8   | 100,0                                     | 90,0                            | 99,2                                      | 100,0                                      | <b>97,6</b>   |
| Библиотека-филиал № 5  | 98,4   | 99,4                                      | 68,5                            | 99,7                                      | 99,5                                       | <b>93,1</b>   |
| Библиотека-филиал № 7*                                       | -  | -   | -                               | -   | -  | -             |
| Библиотека-филиал № 8  | 98,8   | 100,0                                     | 90,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | <b>97,8</b>   |
| Библиотека-филиал № 10                                       | 98,8   | 94,9                                      | 94,0                            | 99,0                                      | 96,4                                       | <b>96,6</b>   |
| Библиотека - филиал № 12                                     | 98,2   | 100,0                                     | 94,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | <b>98,4</b>   |
| Библиотека - филиал № 15                                     | 98,4   | 100,0                                     | 94,0                            | 99,4                                      | 100,0                                      | <b>98,3</b>   |
| Библиотека - филиал № 16                                     | 98,1   | 100,0                                     | 94,0                            | 99,1                                      | 100,0                                      | <b>98,2</b>   |
| Библиотека-филиал № 17                                       | 98,5   | 100,0                                     | 94,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | <b>98,5</b>   |

\* Независимая оценка не проводилась в связи с ликвидацией филиала.

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *ремонт и благоустройство помещений:*
  - необходимость косметического и капитального ремонта; решение проблем с планировкой и запахами (переезд из подвала); увеличение площади помещений
- *расширение перечня услуг:*
  - введение новых услуг: ламинирование документов, печать формата А3, цветное копирование
- *расширение книжного фонда:*
  - закупка современной детской литературы; публикация списка доступных книг в открытом доступе)
- *улучшение материально-технического оснащения:*
  - приобретение современного оборудования: цветной принтер, телевизор; улучшение материальной базы
- *организация мероприятий и событий:*
  - увеличение количества мероприятий для детей (игр, мастер-классов); проведение встреч с писателями и интересными людьми; привлечение молодежи к чтению

- *изменения графика работы:*
  - пожелания работать по субботам для большего удобства посещения 9,1% семьями с детьми
- *поощрение персонала:*
  - пожелания поощрять сотрудников (материально, премиями) за 9,1% добросовестный труд

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

## 2.5. МБУК «Централизованная библиотечная система г. Апатиты»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 765 получателей услуг, из них 108 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 657 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 95,0 балла (оценка «отлично») и занимает 6-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (98,6 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (99,7 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,6 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,8 балла).

В ходе НОК зафиксирована **оценка «хорошо» (60 -80 баллов)** в отношении показателя «Доступность услуг для инвалидов» (77,0 баллов).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,6        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,7        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 77,0        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,6        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,8        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>95,0</b> | ►                   |

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу всех филиалов пандусом или подъемной платформой, территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

Наряду с этим рекомендуется осуществлять мониторинг корректной работы альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению в разрезе всех филиалов.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения               | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|---------------------------------------|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная городская библиотека      | 98,5   | 100,0                                     | 85,9                            | 99,6                                      | 99,8                                       | 96,8          |
| Городская детско-юношеская библиотека | 98,5   | 99,7                                      | 74,0                            | 99,7                                      | 99,8                                       | 94,3          |
| Библиотека семейного чтения           | 98,8   | 99,8                                      | 74,0                            | 99,2                                      | 99,7                                       | 94,3          |

## ИП Новикова

|  |      |      |      |       |      |      |
|--|------|------|------|-------|------|------|
| Городская библиотека имени Л. А. Гладиной (библиотека-музей) | 98,8 | 99,5 | 74,0 | 100,0 | 99,8 | 94,4 |
|--|------|------|------|-------|------|------|

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *расширение книжного фонда:*
  - закупка новых книг, новинок литературы, детективов, триллеров; 22,4%
  - увеличение числа периодических изданий (газет, журналов);
  - расширение фонда и пополнение открытого пространства
- *улучшение материально-технического оснащения:*
  - создание велопарковки; замена мебели (стулья для малышей); 19,4%
  - установка системы обогрева (кондиционеров); необходимость электронной книговыдачи; благоустройство территории (забор, клумбы)
- *организация навигации и пространства:*
  - отсутствие указателей и навигации в холле; необходимость зонирования (раздельные помещения для взрослых и детей) 11,9%
- *организация мероприятий и развитие проектов:*
  - проведение большего количества семейных мастер-классов, кружков, интересных встреч; открытие на базе библиотеки новых проектов, таких как «СопкиСпорт» 11,9%
- *обеспечение комфортной температуры в помещениях:*
  - некомфортно холодно в библиотеке; проблема с отоплением летом 6,0%

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

### 2.6. МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 200 получателей услуг, из них 40 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 160 респондентов – 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 80,7 балла (оценка «хорошо») и занимает 23-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

## ИП Новикова

---

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 3-м из 5-ти общих критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (94,1 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100,0 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100,0 баллов).

**Оценка «хорошо» (60 - 80 баллов)** получена по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (80,0 балла).

В ходе НОК зафиксированы **оценка «ниже среднего» (20 – 39 баллов)** в отношении показателя «Доступность услуг для инвалидов» (29,7 баллов).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 94,1        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 80,0        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 29,7        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0       | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0       | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>80,7</b> | ►                   |

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения       | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|-------------------------------|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная библиотека        | 96,0   | 100,0                                     | 51,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 89,4          |
| Лесозаводский сельский филиал | 92,1   | 60,0                                      | 8,3                             | 100,0                                     | 100,0                                      | 72,1          |

В ходе опроса получателями услуг были респонденты не высказали пожелания по улучшению условий предоставления услуг.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

## 2.7. МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 626 получателей услуг, из них 77 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 549 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://cbskanda.ru/>.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88,0 баллов (оценка «отлично») и занимает 19-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (97,3 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (97,5 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (98,3 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (96,7 баллов).

**Оценка «удовлетворительно» (40 – 60 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (50,1 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,3        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 97,5        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 50,1        | ▼                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,3        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 96,3        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>88,0</b> | ►                   |

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу всех филиалов пандусом или подъемной платформой, территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

Наряду с этим рекомендуется осуществлять мониторинг корректной работы альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению в разрезе всех филиалов.

Независимая оценка выявила дефицит сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения                    | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|--|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная детско-юношеская библиотека    | 98,5   | 99,7                                      | 55,0                            | 99,7                                      | 100,0                                      | 90,6          |
| Центральная библиотека имени Н.В. Колычева | 94,1   | 93,5                                      | 74,0                            | 91,3                                      | 80,7                                       | 86,7          |
| Городская библиотека № 1                   | 98,8   | 100,0                                     | 42,0                            | 100,0                                     | 99,4                                       | 88,0          |
| Городская библиотека № 2                   | 98,8   | 100,0                                     | 72,0                            | 99,1                                      | 98,0                                       | 93,6          |
| Городская библиотека № 3                   | 95,1   | 99,2                                      | 86,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 96,1          |
| Беломорская сельская библиотека            | 97,1   | 90,0                                      | 15,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 80,4          |
| Луvenьгская сельская библиотека            | 97,1   | 97,9                                      | 15,0                            | 96,7                                      | 95,8                                       | 80,5          |
| Нивская сельская библиотека                | 98,8   | 100,0                                     | 42,0                            | 100,0                                     | 99,4                                       | 88,0          |

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - закупка новых книг современных авторов, детективов, любовных романов, отраслевой литературы (по истории, экономике, менеджменту); пополнение фонда актуальными изданиями для молодежи и студентов; увеличение подписки на газеты и журналы
- *изменение графика работы:*
  - изменение режима работы: сделать начало рабочего дня с 9:00 или 10:00 утра для удобства посещения детскими садами, пенсионерами и другими категориями граждан
- *организация мероприятий и работа с аудиторией:*
  - увеличение количества и разнообразия мероприятий; разработка актуальных форматов работы для молодежи, студентов и людей в возрасте 25-40 лет; заблаговременное информирование о событиях; преодоление ориентации только на пенсионеров и школьников
- *улучшение материально-технического оснащения и уровня комфорта:*
  - установка кулера с питьевой водой; оснащение фойе и помещений для мероприятий современной мебелью и оборудованием; проведение ремонта (крыльца, внутренних помещений); установка светящейся вывески; обеспечение доступного Wi-Fi для читателей; устранение неприятных запахов
- *рекомендации по повышению квалификации сотрудников:*
  - замена части сотрудников; привлечение молодых специалистов; ротация кадров; обеспечение присутствия библиотекаря на кафедре выдачи книг; повышение квалификации и переобучение действующих сотрудников
- *повышение уровня информационной открытости:*
  - обновление информации о сотрудниках и услугах на официальном сайте; улучшение навигации по сайту; более активная реклама библиотеки и ее услуг
- *обеспечение доступной среды:*
  - обновление информации о сотрудниках и услугах на официальном сайте; улучшение навигации по сайту; более активная реклама библиотеки и ее услуг

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 867 получателей услуг, из них 97 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 770 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://bibliokirovsk.ru/>.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90,7 балла (оценка «отлично») и занимает 15-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (96,9 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (98,7 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,3 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,4 баллов).

**Оценка «удовлетворительно» (40 – 60 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (59,3 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,9        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,7        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 59,3        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,3        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,4        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>90,7</b> | ►                   |

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу всех филиалов пандусом или подъемной платформой, территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо», «удовлетворительно», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения                             | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|---|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная городская библиотека им. А. М. Горького | 97,4   | 98,8                                      | 53,7                            | 99,6                                      | 99,3                                       | 89,8          |
| Городская детская библиотека-филиал №1              | 96,8   | 99,7                                      | 72,0                            | 99,4                                      | 99,3                                       | 93,4          |
| Городская библиотека-филиал №2                      | 96,8   | 99,3                                      | 72,0                            | 98,0                                      | 98,6                                       | 93,0          |
| Библиотека-филиал №4                                | 97,5   | 98,3                                      | 57,0                            | 99,5                                      | 100,0                                      | 90,5          |
| Библиотека-филиал №3                                | 96,0   | 97,4                                      | 42,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 87,1          |

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *улучшение материально-технического оснащения и уровня комфорта:*
  - необходимость капитального и косметического ремонта; – 61,8%
  - требование современного качественного ремонта помещений, который не проводился более 20-30 лет
  - обновление технических средств (компьютеры, новая техника) – 7,4%

- установка уличной вывески с подсветкой; улучшение санитарно-гигиенических условий (ремонт санузла) – 7,4%
- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - закупка новых книг, книжных новинок и литературы по школьной программе; пополнение фонда – 13,2%
- *обеспечение доступной среды:*
  - создание доступной среды (пандус, туалет для инвалидов) – 5,4%
- *изменение графика работы:*
  - пожелание перенести выходной день с воскресенья на понедельник – 2,9%

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

### **2.9. МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района» имени М.В. Ломоносова**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 679 получателей услуг, из них 51 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 628 респондентов – 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 86,5 балла (оценка «отлично») и занимает 20-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (96,1 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (92,3 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,8 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,6 балла).

**Оценка «удовлетворительно» (40 – 60 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (44,8 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,1        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 92,3        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 44,8        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,8        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>86,5</b> | ►                   |

Для повышения показателя по **критерию «Доступность услуг для инвалидов»** рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу всех филиалов пандусом или подъемной платформой, территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

Наряду с этим рекомендуется осуществлять мониторинг корректной работы альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению в разрезе всех филиалов.

Независимая оценка выявила дефицит сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

## ИП Новикова

---

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо», «удовлетворительно», «ниже среднего», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения  | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|--|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Межпоселенческая библиотека Кольского района имени М.В. Ломоносова | 97,3   | 98,3                                      | 73,9                            | 98,9                                      | 99,0                                       | 93,5          |
| Пушновская сельская библиотека-филиал                              | 97,5   | 80,2                                      | 20,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 79,5          |
| Лопарская сельская библиотека-филиал                               | 97,5   | 100,0                                     | 20,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 83,5          |
| Междуреченская сельская библиотека-филиал                          | 95,8   | 100,0                                     | 66,0                            | 99,4                                      | 100,0                                      | 92,3          |
| Мищуковская сельская библиотека-филиал                             | 94,2   | 83,9                                      | 20,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 79,6          |
| Минькинская сельская библиотека-филиал                             | 95,8   | 100,0                                     | 60,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 91,2          |
| Белокаменская сельская библиотека-филиал                           | 94,2   | 75,0                                      | 46,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 83,0          |
| Туломская сельская библиотека-филиал                               | 97,5   | 100,0                                     | 48,0                            | 99,3                                      | 100,0                                      | 89,0          |
| Урагубская сельская библиотека-филиал                              | 95,8   | 86,8                                      | 41,0                            | 100,0                                     | 97,1                                       | 84,1          |
| Териберская сельская библиотека-филиал                             | 95,8   | 98,5                                      | 53,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 89,5          |

Рекомендация для филиалов, получивших оценку «хорошо» по критерию **«Комфортность условий предоставления услуг»**. В целях повышения уровня комфорта организации рекомендуются реализация следующих мероприятий. В части навигации рекомендуется разработать и установить единую систему навигации, включающую четкие указатели и схемы расположения помещений, выполненные крупным, хорошо читаемым шрифтом. В части обеспечения питьевого режима рекомендуется установить кулеры с питьевой водой и держатели для одноразовых стаканчиков в свободном доступе для посетителей в зонах ожидания или рекреациях, а также организовать регулярное обслуживание оборудования и пополнение расходных материалов.

Наряду с этим в санитарно-гигиенических зонах рекомендуется обеспечить постоянное наличие и доступность основных расходных материалов (туалетная бумага, жидкое мыло и бумажные полотенца), а также установить график контроля их запасов не реже нескольких раз в день. В области санитарного состояния помещений рекомендуется ужесточить внутренний контроль за соблюдением графика уборки.

Перспективным направлением можно считать улучшение транспортной доступности – организация выделенной парковки для посетителей, включая места для маломобильных групп населения, а также размещение на официальном сайте актуальных схем проезда на общественном транспорте.

Для организации гардероба рекомендуется оборудовать специальное помещение или зону с вешалками и камерой хранения, обеспеченную системой видеонаблюдения и присутствием ответственного сотрудника в часы наибольшей посещаемости.

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - закупка новых книг и журналов; пополнение фонда современной литературой; не сокращать финансирование на периодику – 19,8%
- *обеспечение доступности санузла и питьевого режима:*
  - необходимость установки санузла для посетителей; обеспечение постоянного доступа к питьевой воде (кулер, стаканчики);  
установка кофейного автомата – 14,3%
- *изменение графика работы:*
  - изменение режима работы: смещение начала работы на позднее время (с 12:00) и продление до 20:00-21:00 для удобства работающих граждан; отмена санитарных дней – 12,1%
- *улучшение материально-техническое оснащения:*
  - необходимость ремонта помещений (окна, отопление); создание дополнительных зон (актовый зал, тихий зал для чтения, гардероб) – 9,9%
  - приобретение современного оборудования (экран для презентаций, новая техника); повышение скорости интернета – 8,8%
- *организация доступной среды:*
  - обеспечение доступности второго этажа для маломобильных групп (установка пандуса, подъемника); оснащение туалета туалетной бумагой – 6,6%
- *организация мероприятий:*
  - проведение мероприятий в нерабочее время; увеличение количества детских мероприятий; организация телемостов с библиотеками других регионов – 5,5%

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

### 2.10. МБУК «Кольская центральная детская библиотека»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 339 получателей услуг, из них 60 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 279 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://bibliokinder.ru/>.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,5 балла (оценка «отлично») и занимает 13-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (94,9 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (100,0 баллов), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,5 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100,0 баллов).

**Оценка «хорошо» (60 -80 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (63,0 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 94,9        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0       | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 63,0        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,5        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0       | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>91,5</b> | <b>►</b>            |

Для повышения показателя по **критерию «Доступность услуг для инвалидов»** рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу всех филиалов пандусом или подъемной платформой, территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями

и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения                 | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|---|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Кольская центральная детская библиотека | 95,7   | 100,0                                     | 64,0                            | 99,3                                      | 99,9                                       | 91,8          |
| Библиотека - филиал                     | 94,2   | 100,0                                     | 62,0                            | 99,7                                      | 100,0                                      | 91,2          |

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *улучшение материально-техническое оснащения:*
  - необходимость проведения ремонта помещений; обновление интерьера – 29,6%
  - обновление мебели в детской зоне; приобретение новой детской мебели (пуфики, стульчики) – 19,0%
- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - закупка новых книг; пополнение и обновление фонда – 19,0%

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

## 2.11. МБУК «Мурмашинская городская библиотека»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 363 получателя услуг, из них 59 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 304 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://xn----8sbba8abculat0a2bze.xn--p1ai/>.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,4 балла (оценка «отлично») и занимает 14-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (94,6 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (99,9 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,4 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,7 балла).

**Оценка «хорошо» (60 -80 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (63,3 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 94,6        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,9        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 63,3        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,4        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,7        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>91,4</b> | <b>►</b>            |

Для повышения показателя по **критерию «Доступность услуг для инвалидов»** рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу всех филиалов пандусом или подъемной платформой, территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями

и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо», «удовлетворительно», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения                     | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|---|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Мурмашинская городская библиотека           | 94,6   | 99,7                                      | 80,0                            | 99,4                                      | 99,8                                       | 94,7          |
| Мурмашинская городская библиотека-филиал №1 | 94,6   | 100,0                                     | 58,0                            | 99,0                                      | 100,0                                      | 90,3          |
| Мурмашинская детская библиотека-филиал №2   | 94,6   | 100,0                                     | 52,0                            | 99,7                                      | 99,3                                       | 89,1          |

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *благоустройство прилегающей территории:*
  - создание площадки, благоустройство и оформление территории возле библиотеки; решение проблемы с парковкой автомобилей
- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - пополнение фонда новыми книгами; закупка произведений современных авторов

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

## 2.12. МБУК «Кильдинская городская библиотека»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 303 получателя услуг, из них 49 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 254 респондента – 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 94,9 балла (оценка «отлично») и занимает 7-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (95,8 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (99,3 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,7 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,8 балла).

**Оценка «хорошо» (60 -80 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (80,0 баллов).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 95,8        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,3        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 80,0        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,7        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,8        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>94,9</b> | <b>►</b>            |

Для повышения показателя по **критерию «Доступность услуг для инвалидов»** рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для

получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения             | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|-------------------------------------|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Кильдинская городская библиотека    | 95,7   | 99,7                                      | 82,0                            | 99,5                                      | 100,0                                      | 95,4          |
| Зверосовхозская сельская библиотека | 95,8   | 98,3                                      | 82,0                            | 99,6                                      | 99,4                                       | 95,0          |
| Шонгуйская сельская библиотека      | 95,8   | 100,0                                     | 76,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 94,4          |

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *ремонт и содержание помещений:*
  - необходимость капитального ремонта; устранение холода в помещениях (замена окон, утепление); выделение нового помещения; косметические улучшения (покраска двери)  
– 44,4%
  - замена мебели на современную и комфортную (стеллажи, стулья);  
обновление технического оснащения  
– 18,5%
- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - пополнение фонда новыми и современными книгами  
– 14,8%
- *создание комфортной среды и зонирование:*
  - организация зон отдыха и уголков для чтения; создание специальной зоны для молодежи; приобретение настольных игр для подростков  
– 9,3%

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 191 получатель услуг, из них 19 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 172 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.bibmol.ru/>.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,5 балла (оценка «отлично») и занимает 2-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки были получены по всем общим критериям:** «Открытость и доступность информации об организации» (98,8 балла) «Комфортность условий предоставления услуг» (99,3 балла), «Доступность услуг для инвалидов» (88,9 балла) «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100,0 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100,0 баллов).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,8        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,7        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 88,9        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0       | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0       | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>97,5</b> | <b>►</b>            |

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом:

| Филиалы и подразделения          | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|----------------------------------|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная городская библиотека | 98,8   | 99,5                                      | 83,7                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 96,4          |
| Детская библиотека               | 98,8   | 100,0                                     | 94,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 98,6          |

В ходе опроса получатели услуг не высказали пожеланий по улучшению условий предоставления услуг в организации.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

### **2.14. МБУК Библиотека городского поселения Туманский Кольского района Мурманской области»**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 30 получателей услуг, из них 6 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 24 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.tumanadm.ru/mbuk-biblioteka-g-p-tumannyy.html>.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 83,2 балла (оценка «отлично») и занимает 22-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (93,8 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (100,0 баллов), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100,0 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100,0 баллов).

**Оценка «ниже среднего» (20 – 39 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (22,0 балла).

## ИП Новикова

---

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 93,8        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 100,0       | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 22,0        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0       | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0       | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>83,2</b> | ►                   |

Для повышения показателя по **критерию «Доступность услуг для инвалидов»** рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу всех филиалов пандусом или подъемной платформой, территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

Независимая оценка выявила дефицит сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

В ходе опроса получатели услуг не высказали пожелания по улучшению условий предоставления услуг.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

### **2.15. МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 410 получателей услуг, из них 63 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 347 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://kovdor-book.ru/>.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 85,8 балла (оценка «отлично») и занимает 21-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (97,0 баллов), «Комфортность условий предоставления услуг» (99,5 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (98,9 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,1 балла).

**Оценка «ниже среднего» (20 – 39 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (34,3 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,0        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,5        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 34,3        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,9        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,1        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>85,8</b> | <b>►</b>            |

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу всех филиалов пандусом или подъемной платформой, территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий

получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

Независимая оценка выявила дефицит сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «удовлетворительно» и «ниже среднего», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения        | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|--------------------------------|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная библиотека         | 96,1   | 98,3                                      | 42,0                            | 97,0                                      | 97,2                                       | 86,1          |
| Центральная детская библиотека | 98,4   | 98,7                                      | 42,0                            | 99,3                                      | 98,9                                       | 87,5          |
| Сельская библиотека-филиал №2  | 96,1   | 100,0                                     | 38,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 86,8          |
| Городская библиотека-филиал №5 | 97,1   | 100,0                                     | 33,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 86,0          |
| Сельская библиотека-филиал №6  | 97,1   | 100,0                                     | 23,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 84,0          |

## ИП Новикова

|                               |      |       |      |      |      |      |
|-------------------------------|------|-------|------|------|------|------|
| Сельская библиотека-филиал №8 | 97,1 | 100,0 | 28,0 | 97,1 | 98,6 | 84,2 |
|-------------------------------|------|-------|------|------|------|------|

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - пополнение фонда новыми книгами, книжными новинками и свежей литературой; регулярное обновление коллекции
- *улучшение материально-технического оснащения и уровня комфорта:*
  - организация питьевого режима (установка кулера, термопота); замена мебели на удобную (кресла); установка кондиционера; приобретение оборудования для мероприятий (колонки, микрофоны); расширение площадей
- *повышение уровня информационной открытости:*
  - предоставление актуального и доступного расписания работы
- *организация мероприятий:*
  - расширение перечня мероприятий для детей с 2 лет; проведение авторских лекций совместно с музеем

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

### 2.16. МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 432 получателя услуг, из них 75 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 357 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://revdabiblios.ru/>.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,8 балла (оценка «отлично») и занимает 12-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (94,9 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (98,5 балла),

«Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,7 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,5 балла).

**Оценка «хорошо» (60 -80 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (66,5 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 94,9        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 98,5        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 66,5        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,7        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,5        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>91,8</b> | ►                   |

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать территорию выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены

показатели с оценками «хорошо» и «удовлетворительно», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения          | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|----------------------------------|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная городская библиотека | 98,8   | 100,0                                     | 70,8                            | 99,8                                      | 99,4                                       | 93,7          |
| Центральная детская библиотека   | 98,8   | 99,4                                      | 71,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 93,8          |
| Библиотека-филиал №1             | 96,9   | 99,6                                      | 71,1                            | 99,1                                      | 98,8                                       | 93,1          |
| Библиотека-филиал №7             | 85,4   | 95,0                                      | 53,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 86,7          |

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - пополнение фонда новой литературой и журналами; выделение средств на крупношрифтовые издания
- *улучшение материально-технического оснащения и уровня комфорта:*
  - проведение и улучшение качества интернета; приобретение планшетов, компьютеров, игровых приставок и настольных игр, приобретение большого телевизора; установка терминала для оплаты услуг
  - установка кофемашины; обустройство гардероба; размещение в зоне ожидания диванов, столов и кулеров с водой
  - проведение ремонта (включая фасад); облагораживание прилегающей территории
- *повышение уровня информационной открытости:*
  - предоставление актуального и доступного расписания работы
- *организация мероприятий:*
  - расширение перечня мероприятий для детей с 2 лет; проведение авторских лекций совместно с музеем

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 679 получателей услуг, из них 118 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 561 респондент – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://monlib.ru/>.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,4 балла (оценка «отлично») и занимает 5-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов) были получены по всем общим критериям:** «Открытость и доступность информации об организации» (98,6 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (99,9 балла), «Доступность услуг для инвалидов» (84,4 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,3 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,6 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,6        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,9        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 84,4        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,3        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>96,4</b> | <b>►</b>            |

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо», остальные оценки – «отлично»):

## ИП Новикова

| Филиалы и подразделения                             | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|---|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная городская библиотека города Мончегорска | 98,5   | 99,7                                      | 91,0                            | 98,3                                      | 99,7                                       | 97,4          |
| Центральная детская библиотека                      | 98,5   | 100,0                                     | 89,9                            | 99,8                                      | 99,7                                       | 97,6          |
| Экологическая библиотека                            | 98,8   | 100,0                                     | 82,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 96,2          |
| Центр семейного чтения                              | 98,8   | 100,0                                     | 74,7                            | 99,3                                      | 99,1                                       | 94,4          |

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать территорию выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации.

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - пополнение фонда новой художественной литературой, новинками, книгами по искусству; увеличение разнообразия журналов по рукоделию
  - 25,0%
- *работа с персоналом:*
  - увеличение штата сотрудников (введение дополнительных ставок библиотекарей); прекращение сокращений; возврат сокращенных сотрудников
  - 21,6%
- *улучшение материально-технического оснащения:*
  - ремонт и благоустройство: проведение косметического и капитального ремонта; обновление освещения в залах; приобретение новой мягкой мебели
  - 12,5%
  - повышение комфорта: установка кофейного автомата (включая напитки с шоколадом); организация буфета
  - 6,8%
  - обновление технического оборудования: приобретение нового современного оборудования
  - 4,5
- *организация мероприятий:*

- расширение перечня мероприятий для детей с 2 лет; проведение авторских лекций совместно с музеем – 4,9%

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

## 2.18. МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 652 получателя услуг, из них 98 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 554 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://ol-cbs.ru/index.php/>.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,7 балла (оценка «отлично») и занимает 9-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериев: «Открытость и доступность информации об организации» (99,3 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (99,0 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,7 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100,0 баллов).

**Оценка «хорошо» (60 -80 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (70,6 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,3        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,0        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 70,6        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,7        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 100,0       | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>93,7</b> | ►                   |

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо» и «удовлетворительно», остальные оценки – «отлично»):

## ИП Новикова

| Филиалы и подразделения   | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|---|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная городская библиотека «Библиотека открытий» с функциональными отделами | 99,4   | 100,0                                     | 73,0                            | 99,1                                      | 100,0                                      | 94,3          |
| Центральная детская библиотека «Морозко»  | 100,0  | 100,0                                     | 80,0                            | 99,3                                      | 100,0                                      | 95,9          |
| Библиотека-филиал №1 «Забота»   | 96,7   | 100,0                                     | 87,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 96,7          |
| Библиотека-филиал №3 «Библиотека Высокого полета»                                 | 100,0  | 100,0                                     | 59,8                            | 99,8                                      | 100,0                                      | 91,9          |
| Библиотека-филиал №5  | 100,0  | 93,7                                      | 42,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 87,1          |
| Библиотека-филиал №7 «Эрудит»   | 100,0  | 100,0                                     | 82,0                            | 100,0                                     | 99,8                                       | 96,4          |

Рекомендации для филиалов, получивших 80 баллов и менее.

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий.

В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу всех филиалов пандусом или подъемной платформой, территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате

соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

Наряду с этим рекомендуется осуществлять мониторинг корректной работы альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению в разрезе всех филиалов.

Независимая оценка выявила дефицит сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

Наряду с этим не все филиалы обеспечивают возможность предоставления услуг в дистанционном формате.

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - приобретение книг с крупным шрифтом; пополнение фонда новой литературой; регулярное обновление ассортимента – 15,2%
- *улучшение материально-технического оснащения:*
  - приобретение новой мебели; улучшение скорости интернета; установка кулера с водой; организация бесплатной зарядки для гаджетов – 10,6%
- *работа с персоналом:*
  - повышение зарплаты сотрудникам; выплата премий; возврат конкретного работника – 6,2%
- *организация мероприятий:*
  - проведение большего количества викторин для детей; продолжение встреч с интересными людьми и мастер-классов; обновление перечня новых услуг – 6,1%

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

### 2.19. МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 962 получателя услуг, из них 100 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 862 респондента – 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 93,4 балла (оценка «отлично») и занимает 10-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериев: «Открытость и доступность информации об организации» (97,9 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (99,1 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (98,1 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,1 балла).

**Оценка «хорошо» (60 -80 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (73,9 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 97,9        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,1        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 73,9        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,1        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,1        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>93,4</b> | <b>►</b>            |

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

Наряду с этим рекомендуется осуществлять мониторинг корректной работы альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению в разрезе всех филиалов.

Независимая оценка выявила дефицит сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо» и «удовлетворительно», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения        | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|--------------------------------|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная библиотека         | 93,8   | 93,4                                      | 91,8                            | 86,7                                      | 87,5                                       | 90,6          |
| Центральная детская библиотека | 98,2   | 99,6                                      | 94,0                            | 98,5                                      | 98,9                                       | 97,8          |
| Библиотека-филиал № 1          | 98,5   | 100,0                                     | 76,0                            | 99,7                                      | 100,0                                      | 94,8          |
| Библиотека-филиал № 3          | 98,5   | 99,8                                      | 72,2                            | 99,8                                      | 100,0                                      | 94,1          |
| Библиотека-филиал №4           | 98,6   | 100,0                                     | 70,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 93,7          |
| Библиотека-филиал № 6          | 98,6   | 100,0                                     | 62,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 92,1          |
| Библиотека-филиал № 7          | 98,6   | 100,0                                     | 70,0                            | 100,0                                     | 98,9                                       | 93,5          |
| Библиотека-филиал № 8          | 98,0   | 100,0                                     | 74,0                            | 98,9                                      | 98,6                                       | 93,9          |
| Библиотека-филиал № 10         | 98,4   | 99,5                                      | 55,0                            | 99,2                                      | 99,3                                       | 90,3          |

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *работа с персоналом:*
  - замена руководства и сотрудников; привлечение молодых специалистов; повышение профессионализма – 28,0%
- *улучшение материально-технического оснащения:*
  - ремонт и благоустройство: необходимость ремонта фасада и внутренних помещений; обновление мебели; починка туалета – 22,1%
  - обновление технического оборудования: проведение интернета; приобретение нового современного оборудования – 3,5%
  - повышение комфортности: установка кофемашины – 1,2%
- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - увеличение количества новых книг и литературных новинок; пополнение детской и взрослой литературы – 15,1%
- *организация мероприятий*
  - повышение качества и прозрачности проводимых мероприятий; разнообразие событий для подростков; критика формального подхода – 5,8%

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 275 получателей услуг, из них 48 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 227 респондентов – 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 89,7 балла (оценка «отлично») и занимает 17-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общих критериев: «Открытость и доступность информации об организации» (96,9 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (97,5 балла),

«Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,8 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,3 балла).

**Оценка «удовлетворительно» (40 – 60 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (55,7 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 96,9        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 97,5        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 55,7        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,8        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,3        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>89,7</b> | ►                   |

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу всех филиалов пандусом или подъемной платформой, территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

Наряду с этим рекомендуется осуществлять мониторинг корректной работы альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению в разрезе всех филиалов.

Независимая оценка выявила дефицит сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо» и «удовлетворительно», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения           | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|-----------------------------------|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная городская библиотека  | 98,2   | 95,2                                      | 72,7                            | 99,4                                      | 99,0                                       | 92,9          |
| Детская библиотека*               | -  | -   | -                               | -   | -  | -             |
| Сельская библиотека нп. Африканда | 96,3   | 99,0                                      | 40,5                            | 100,0                                     | 99,6                                       | 87,1          |
| Сельская библиотека нп. Зашеек    | 96,3   | 98,2                                      | 54,0                            | 100,0                                     | 96,4                                       | 89,0          |

\* Независимая оценка не проводилась в связи с ликвидацией филиала.

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *улучшение материально-технического оснащения:*
  - ремонт и благоустройство: необходимость ремонта здания, вестибюля, лестницы; обновление интерьера; замена мебели; создание модельной библиотеки
  - обновление технического оборудования: модернизация компьютерной техники; улучшение технической базы; проведение интернета
- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - пополнение фонда новыми книгами, включая художественную литературу и подписные издания; приобретение аудиокниг
- *организация мероприятий*
  - увеличение количества мероприятий для детей; проведение мастер-классов и мероприятий в уличном формате
- *работа с персоналом:*

- восстановление ставки библиотекарю; создание комфортных условий для сотрудников – 6,7%

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 784 получателя услуг, из них 114 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 670 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 98,3 балла (оценка «отлично») и занимает 1-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Оценка «отлично» (81 – 100 баллов) была получена по всем общим критериям:** «Открытость и доступность информации об организации» (98,7 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (99,9 балла), «Доступность услуг для инвалидов» (93,3 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,7 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,9 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 98,7        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,9        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 93,3        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,7        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,9        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>98,3</b> | <b>►</b>            |

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом:

# ИП Новикова

| Филиалы и подразделения  | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|--|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная городская библиотека им. А.М. Каутского (с функциональными отделами) | 98,6   | 100,0                                     | 91,5                            | 99,8                                      | 100,0                                      | 98,0          |
| Центральная детская библиотека (с функциональными отделами)                      | 98,8   | 100,0                                     | 94,0                            | 99,6                                      | 100,0                                      | 98,5          |
| Сельская библиотека н.п. Оленья Губа   | 98,8   | 100,0                                     | 86,7                            | 98,5                                      | 100,0                                      | 96,8          |
| Городская библиотека   | 98,8   | 100,0                                     | 91,0                            | 99,7                                      | 100,0                                      | 97,9          |
| Городская детская библиотека   | 98,6   | 99,6                                      | 91,0                            | 100,0                                     | 99,6                                       | 97,8          |
| Городская библиотека «Центр-Книга»   | 98,8   | 100,0                                     | 100,0                           | 100,0                                     | 100,0                                      | 99,8          |
| Городская детская библиотека «Мир детства»                                       | 98,8   | 99,5                                      | 98,6                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 99,4          |

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - пополнение фонда новыми книгами, литературными новинками, современными авторами; увеличение количества отечественной литературы, книг по ИТ-сфере и современных журналов
- *улучшение материально-технического оснащения:*
  - ремонт и благоустройство: необходимость обновления интерьера, ремонта лестниц и фойе; замена мебели; решение проблемы высоких ступенек
  - повышение комфортности: установка кофейного аппарата в холле
- *организация мероприятий*
  - создание книжного клуба; проведение большего количества интересных мероприятий
- *работа с персоналом:*
  - восстановление ставки библиотекарю; создание комфортных условий для сотрудников

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

### 2.22. МБУК Североморская централизованная библиотечная система

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 859 получателей услуг, из них 106 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 753 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://sevcbs.ru/main/>.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,4 (93,38) балла (оценка «отлично») и занимает 11-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общим критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (99,8 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (99,3 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,7 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,6 балла).

**Оценка «хорошо» (60 -80 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (68,4 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы            | Качественная оценка |
|----------------------------|--|------------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 99,8             | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,3             | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 68,4             | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,7             | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6             | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>93,4 (38)</b> | <b>►</b>            |

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том

числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

Наряду с этим рекомендуется осуществлять мониторинг корректной работы альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению в разрезе всех филиалов.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо» и «удовлетворительно», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения  | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|--|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная городская библиотека имени Л.Крейна (с функциональными отделами)   | 99,7   | 99,8                                      | 76,0                            | 99,7                                      | 99,6                                       | 94,9          |
| Центральная детская библиотека имени С. Михалкова (с функциональными отделами) | 99,8   | 98,9                                      | 74,1                            | 99,2                                      | 98,9                                       | 94,1          |
| Североморская городская библиотека-филиал №1 имени Е. Гулидова                 | 100,0  | 99,5                                      | 79,0                            | 99,6                                      | 99,5                                       | 95,5          |
| Североморская городская библиотека-филиал №2 имени В. Панюшкина                | 100,0  | 100,0                                     | 82,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 96,4          |
| Североморская детская библиотека-филиал №2                                     | 99,5   | 99,4                                      | 64,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 92,6          |

## ИП Новикова

|   |       |      |      |       |       |      |
|---|-------|------|------|-------|-------|------|
| Сафоновская городская библиотека-филиал     | 100,0 | 99,3 | 52,0 | 100,0 | 100,0 | 90,3 |
| Североморская сельская библиотека-филиал №3 | 99,6  | 98,2 | 64,0 | 99,3  | 99,1  | 92,1 |
| Щукозерская сельская библиотека-филиал      | 100,0 | 99,1 | 56,5 | 100,0 | 100,0 | 91,1 |

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - пополнение фонда новыми книгами, детективами для мужчин, литературы для взрослых; увеличение количества новинок
- *улучшение материально-технического оснащения:*
  - ремонт и благоустройство: необходимость ремонта помещений, пола в читальном зале, туалета; расширение площадей; создание гардероба
  - обновление оборудования: приобретение интерактивного оборудования
- *организация мероприятий*
  - проведение встреч со специалистами (логопедами, психологами, юристами); организация кружков и игротек для детей
- *обеспечение безбарьерной среды:*
  - установка пандуса для маломобильных групп

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

### 2.23. МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 378 получателей услуг, из них 50 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 328 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 89,2 балла (оценка «отлично») и занимает 18-е место рейтинга организаций сферы культуры в Мурманской области.**

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** были получены по 4-м из 5-ти общим критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (94,1 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (99,8 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,6 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,3 балла).

**Оценка «удовлетворительно» (40 – 60 баллов)** получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (53,3 балла).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       | Качественная оценка |
|----------------------------|--|-------------|---------------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 94,1        | ►                   |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,8        | ►                   |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 53,3        | ►                   |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,6        | ►                   |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,3        | ►                   |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>89,2</b> | ►                   |

Для повышения показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рекомендуется реализовать комплекс мероприятий. В части адаптации материально-технической базы целесообразно оборудовать входную группу всех филиалов пандусом или подъемной платформой, территорию - выделенными парковками для маломобильных категорий получателей услуг, оснастить здания адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, обеспечить сменные кресла-коляски (необходимые, в том числе для получателей услуг с временным ограничением мобильности), а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Для обеспечения информационной доступности и предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению наравне с другими посетителями рекомендуется обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, организовать возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика. Реализацию этой услуги можно обеспечить за счет найма специалиста по гражданско-правовому договору, заключения партнерских соглашений с профильными общественными организациями, привлечения ресурсов других учреждений культуры, имеющих в штате соответствующего специалиста, а также за счет организации обучения и повышения квалификации собственных сотрудников.

Наряду с этим рекомендуется осуществлять мониторинг корректной работы альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению в разрезе всех филиалов.

В разрезе филиалов и подразделений итоги независимой оценки выглядят следующим образом (в таблице цветовым индикатором отмечены показатели с оценками «хорошо», «удовлетворительно», «ниже среднего», остальные оценки – «отлично»):

| Филиалы и подразделения         | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговый балл |
|---------------------------------|--|---|---------------------------------|---|--|---------------|
| Центральная районная библиотека | 95,8   | 98,7                                      | 58,0                            | 100,0                                     | 99,6                                       | 90,4          |
| Детская районная библиотека     | 94,2   | 100,0                                     | 70,0                            | 99,3                                      | 100,0                                      | 92,7          |
| Библиотека –филиал №2           | 93,4   | 100,0                                     | 58,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 90,3          |
| Библиотека-филиал №5            | 91,3   | 100,0                                     | 38,5                            | 97,9                                      | 94,7                                       | 84,5          |
| Библиотека-филиал №6            | 94,2   | 100,0                                     | 47,5                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 88,3          |
| Библиотека-филиал №7            | 92,5   | 100,0                                     | 38,5                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 86,2          |
| Библиотека-филиал №8            | 95,8   | 100,0                                     | 58,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 90,8          |
| Библиотека-филиал №10           | 95,8   | 100,0                                     | 58,0                            | 100,0                                     | 100,0                                      | 90,8          |

В ходе опроса получателями услуг были высказаны следующие пожелания к организации (в % от общего количества комментариев):

- *инфраструктурное развитие:*
  - переезд в отдельное здание в южную часть поселка; улучшение финансирования – 16,7%
- *расширение книжного фонда и периодики:*
  - пополнение фонда новыми книгами; регулярное обновление коллекции – 11,1%
- *улучшение материально-технического оснащения:*
  - ремонт и благоустройство: ремонт крыши (устранение протечек), стен; создание комфортных условий (свет, тепло); добавление стеллажей для книг – 13,9%
  - обновление технического оборудования: увеличение объема и скорости интернета – 5,6%

## ИП Новикова

---

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организациям сферы культуры представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx».

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

**3.1. Группировка организаций сферы культуры по следующим типам «неудовлетворительная» (0-19 баллов), «ниже среднего» (20-39 баллов), «удовлетворительно» (40-60 баллов), «хорошо» (61-80 баллов), «отлично» (81-100 баллов) – с кратким описанием и процентным соотношением указанных типов в целом по сфере в графической форме**

Значения оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций сферы культуры (средние значения по 5 общим критериям оценки) находятся в пределах от 80,7 балла до 98,3 балла из 100.

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры:

| Диапазон баллов | Качественная оценка | Цвет индикатора |
|-----------------|---------------------|-----------------|
| 81-100 баллов   | отлично             | Зеленый         |
| 61-80 баллов    | хорошо              | Синий           |
| 40-60 баллов    | удовлетворительно   | Желтый          |
| 20-39 баллов    | ниже среднего       | Оранжевый       |
| 0-19 баллов     | неудовлетворительно | Красный         |

**Отличные оценки (81 - 100 баллов)** получили 22 организации или 95,7% от общего числа участников НОК. Разброс значений по итоговому баллу составляет от 83,2 балла до 98,3 балла.

**Хорошую оценку (60 - 80 баллов)** получила одна организация или 4,3% от общего числа участников НОК с итоговым баллом 80,7.

Удовлетворительных (40 - 60 баллов), ниже среднего (20 - 39 баллов), неудовлетворительных (0 - 19 баллов) оценок не получила ни одна из обследованных организаций культуры.

Группировка организаций сферы культуры по указанным типам представлена на Рисунке 3.1 и таблице 3.1.

Таким образом, большинство организаций культуры относятся к сегменту «отличников» – их доля составляет 96,7% от общего числа обследованных.

# ИП Новикова

Рисунок 3.1. Группировка организаций культуры по типам «неудовлетворительно», «ниже среднего», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»

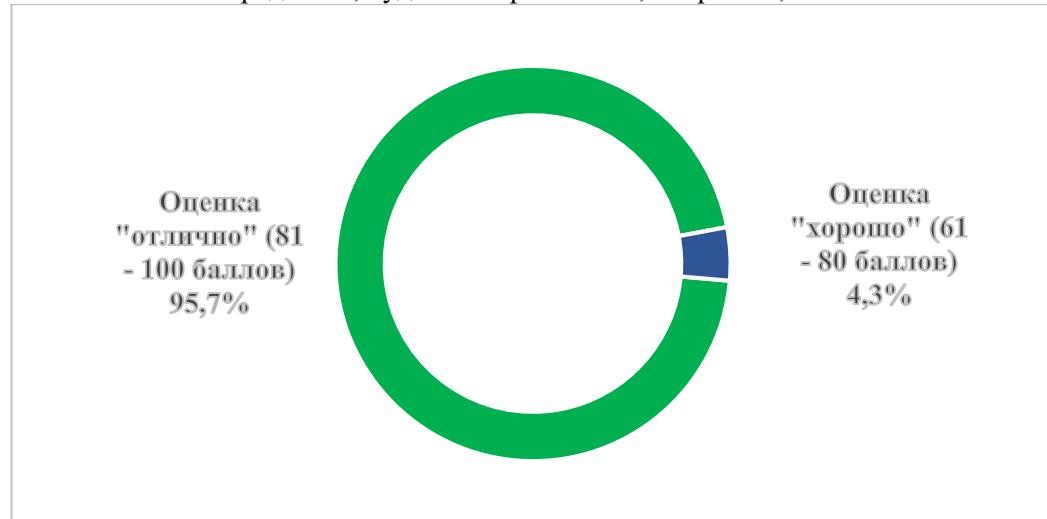


Таблица 3.1. Группировка организаций культуры по типам «неудовлетворительно», «ниже среднего», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»

| Место рейтинга | Наименование организаций  | Оценка, баллы | Качественная оценка (тип) |
|----------------|---|---------------|---------------------------|
| 1              | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 98,3          | ►                         |
| 2              | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 97,5          | ►                         |
| 3              | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 97,3          | ►                         |
| 4              | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                     | 96,6          | ►                         |
| 5              | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 96,4          | ►                         |
| 6              | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Апатиты»   | 95,0          | ►                         |
| 7              | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 94,9          | ►                         |
| 8              | ГОУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                       | 94,5          | ►                         |
| 9              | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск  | 93,7          | ►                         |
| 10             | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                      | 93,4          | ►                         |
| 11             | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 93,4          | ►                         |
| 12             | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 91,8          | ►                         |
| 13             | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 91,5          | ►                         |
| 14             | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 91,4          | ►                         |
| 15             | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 90,7          | ►                         |
| 16             | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 90,1          | ►                         |

## ИП Новикова

| Место рейтинга | Наименование организаций  | Оценка, баллы | Качественная оценка (тип) |
|----------------|---|---------------|---------------------------|
| 17             | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                     | 89,7          | ►                         |
| 18             | МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | 89,2          | ►                         |
| 19             | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»                         | 88,0          | ►                         |
| 20             | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района» имени М. В. Ломоносова         | 86,5          | ►                         |
| 21             | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»    | 85,8          | ►                         |
| 22             | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области | 83,2          | ►                         |
| 23             | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система                          | 80,7          | ►                         |

**Отличные оценки (81 – 100 баллов)** получены следующими организациями: МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области (97,5 балла), МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска» (97,3 балла), ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» (96,6 балла), МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система» (96,4 балла), МБУК «Централизованная библиотечная система г. Апатиты» (95,0 баллов), МБУК «Кильдинская городская библиотека» (94,9 балла), ГОУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой» (94,5 балла), МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск (93,7 балла), МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение» (93,4 балла), МБУК Североморская централизованная библиотечная система (93,4 балла), МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека» (91,8 балла), МБУК «Кольская центральная детская библиотека» (91,5 балла), МБУК «Мурмашинская городская библиотека» (91,4 балла), МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск (90,7 балла), МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска» (90,1 балла), МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори» (89,7 балла), МБУК «Терская межпоселенческая библиотека» (89,2 балла), МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система» (88,0 балла), МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района» имени М. В. Ломоносова (86,5 балла), МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа» (85,8 балла), МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области (83,2 балла).

**Хорошая оценка (61 - 80 баллов)** получила одна организация - МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система (80,7 балла).

Других оценок по итогам проведения независимой оценки не выявлено.

**Среднее значение по всем организациям сферы культуры Мурманской области составляет 91,7 балла.**

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

## 3.2. Проект рейтинга организаций сферы культуры в табличной и графической форме

Общий рейтинг всех обследованных организаций сферы культуры представлен ниже (см. Рисунок 3.2.1 и Таблицу 3.2.1.).

Рисунок 3.2.1. Общий рейтинг организаций сферы культуры по оценке качества оказания услуг, в баллах



# ИП Новикова

Таблица 3.2.1. Общий рейтинг организаций сферы культуры по оценке качества оказания услуг, в баллах

| Место рейтинга | Наименование организации  | Оценка НОК, баллы | Характеристика оценок |
|----------------|---|-------------------|-----------------------|
| 1              | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 98,3              | «Отлично»             |
| 2              | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 97,5              |                       |
| 3              | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 97,3              |                       |
| 4              | ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                     | 96,6              |                       |
| 5              | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 96,4              |                       |
| 6              | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Апатиты»   | 95,0              |                       |
| 7              | МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 94,9              |                       |
| 8              | ГОУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»                       | 94,5              |                       |
| 9              | МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск  | 93,7              |                       |
| 10             | МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                                      | 93,4              |                       |
| 11             | МБУК Североморская централизованная библиотечная система  | 93,4              |                       |
| 12             | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 91,8              |                       |
| 13             | МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 91,5              |                       |
| 14             | МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 91,4              |                       |
| 15             | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск  | 90,7              |                       |
| 16             | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»  | 90,1              |                       |
| 17             | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                                     | 89,7              |                       |
| 18             | МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»  | 89,2              |                       |
| 19             | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»   | 88,0              |                       |
| 20             | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района» имени М.В. Ломоносова                          | 86,5              |                       |
| 21             | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»                    | 85,8              |                       |
| 22             | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области                 | 83,2              |                       |
| 23             | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система  | 80,7              | «Хорошо»              |

### **3.3. Общие выводы в целом по сфере с учетом комплексного анализа критериев и показателей оценки качества: описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям**

#### **Результаты оценки организаций сферы культуры по общим критериям независимой оценки качества оказания услуг**

**Средние значения по Мурманской области по критериям независимой оценки качества условий предоставления услуг сферы культуры варьируются от 64,8 балла до 99,4 балла.**

**На основе среднеобластных значений был составлен рейтинг критериев независимой оценки. Наиболее благоприятная ситуация отмечается в отношении 4-х критериев:** «Доброжелательность, вежливость работников организации» – это лидирующий критерий рейтинга среди остальных (99,4 балла). На втором месте – критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,4 балла) на третьем – «Комфортность условий предоставления услуг» (98,0 балла), на четвертом – «Открытость и доступность информации об организации» (95,8 балла). Таким образом, эти 4 критерия получили самые высокие оценки рейтинга общих критериев НОК.

Хорошие оценки получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (64,8 балла) (см. Рисунок 3.3.1).

Рисунок 3.3.1. Рейтинг средних значений по общим критериям оценки качества условий оказания услуг сферы культуры



По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 22 из 23-х обследованных организаций продемонстрировали **отличные оценки (81 и более баллов)**. Рассчитанные баллы варьируются от 93,8 до 99,8 балла.

У одной организации зафиксирована **хорошая оценка критерия** (70,9 балла): МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области (см. Рисунок 3.3.2).

## ИП Новикова

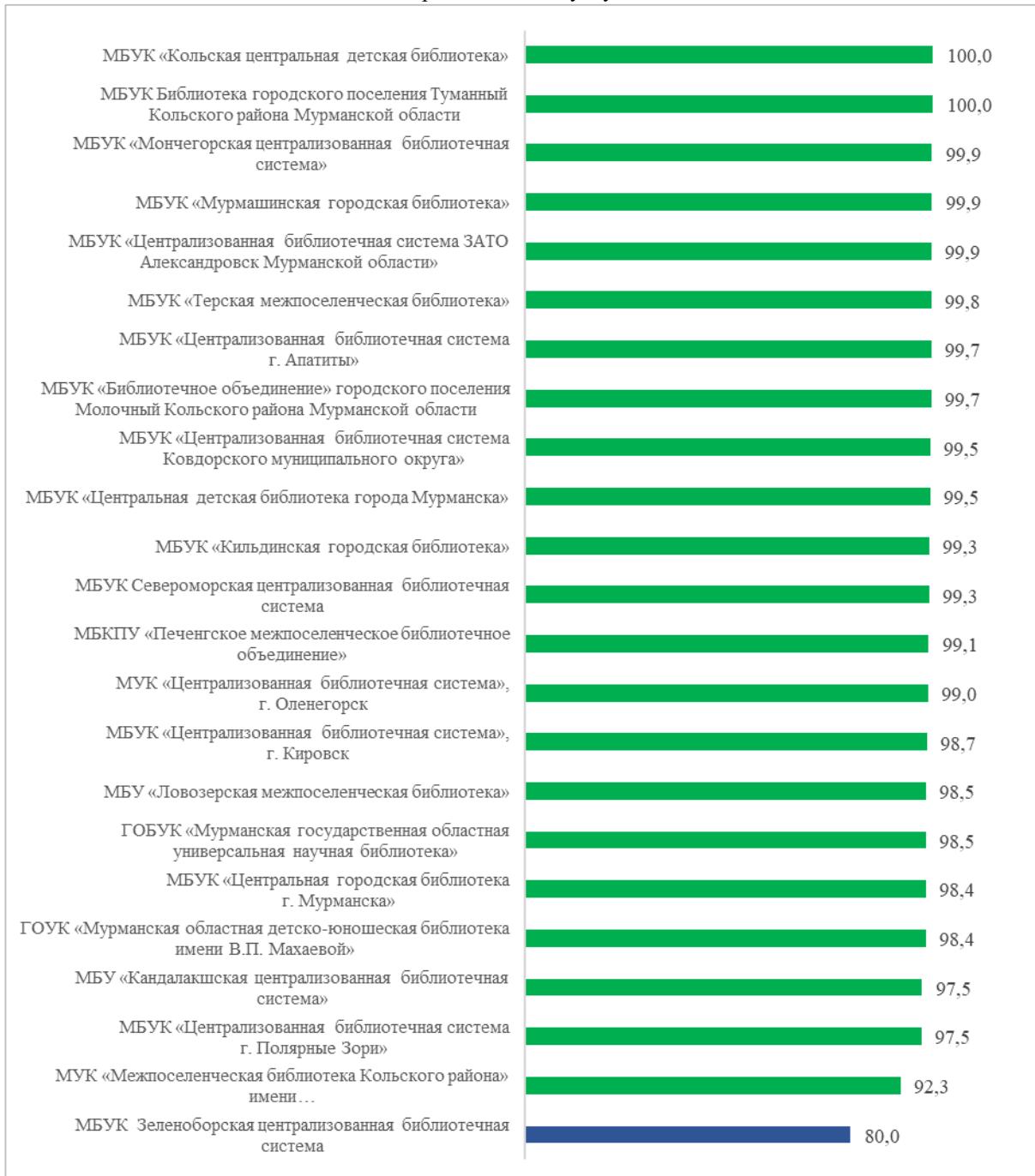
Рисунок 3.3.2. Рейтинг организаций и значения оценок по критерию «Открытость и доступность информации об организации»



По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» 22 из 23-х обследованных организаций продемонстрировали **отличные оценки (81 – 100 баллов)**. Средние значения по данному критерию варьируются от 92,3 до 100 баллов. Максимальное значение – 100 баллов – достигли две организации: МБУК «Кольская центральная детская библиотека» и МБУК Библиотека городского поселения Туманский Кольского района Мурманской области. **Хорошие оценки (61 – 80 баллов)** зафиксированы только у одной организации – МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная

система – 80,0 баллов. Других оценок в результате НОК не зафиксировано (см. Рисунок 3.3.3).

Рисунок 3.3.3. Рейтинг организаций и значения оценок по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»



## ИП Новикова

---

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отличные оценки (81 – 100 баллов) получили 5 из 23-х обследованных организаций культуры (см. Рисунок 3.3.4):**

|   |            |
|---|------------|
| МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»                | 93,3 балла |
| МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»  | 89,3 балла |
| МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | 88,9 балла |
| ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»                     | 87,3 балла |
| МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»   | 84,4 балла |

**Хорошие оценки (61 – 80 баллов)** по критерию «Доступность услуг для инвалидов» получили 9 организаций из 23-х обследованных организаций:

|   |             |
|---|-------------|
| ГОУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой» | 80,0 баллов |
| МБУК «Кильдинская городская библиотека»                                     | 80,0 баллов |
| МБУК «Централизованная библиотечная система г. Апатиты»                     | 77,0 баллов |
| МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                | 73,9 балла  |
| МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск                  | 70,6 балла  |
| МБУК Североморская централизованная библиотечная система                    | 68,4 балла  |
| МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»                               | 66,5 балла  |
| МБУК «Мурмашинская городская библиотека»                                    | 63,3 балла  |
| МБУК «Кольская центральная детская библиотека»                              | 63,0 балла  |

**Удовлетворительные оценки (40 – 60 баллов)** по критерию «Доступность услуг для инвалидов» были зафиксированы в отношении следующих организаций культуры:

|   |            |
|---|------------|
| МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск      | 59,3 балла |
| МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори» | 55,7 балла |
| МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»          | 55,5 балла |
| МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»                    | 53,3 балла |

## ИП Новикова

---

|  |               |
|--|---------------|
| МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»                    | 50,1<br>балла |
| МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района» имени<br>М. В. Ломоносова | 44,8<br>балла |

**Оценки «ниже среднего» (20 – 39 баллов)** по критерию «Доступность услуг для инвалидов» получили 3 организации культуры, участвующие в независимой оценке в 2025 году:

|  |               |
|--|---------------|
| МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального<br>округа»    | 34,3<br>балла |
| МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система                             | 29,7<br>балла |
| МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района<br>Мурманской области | 22,0<br>балла |

## ИП Новикова

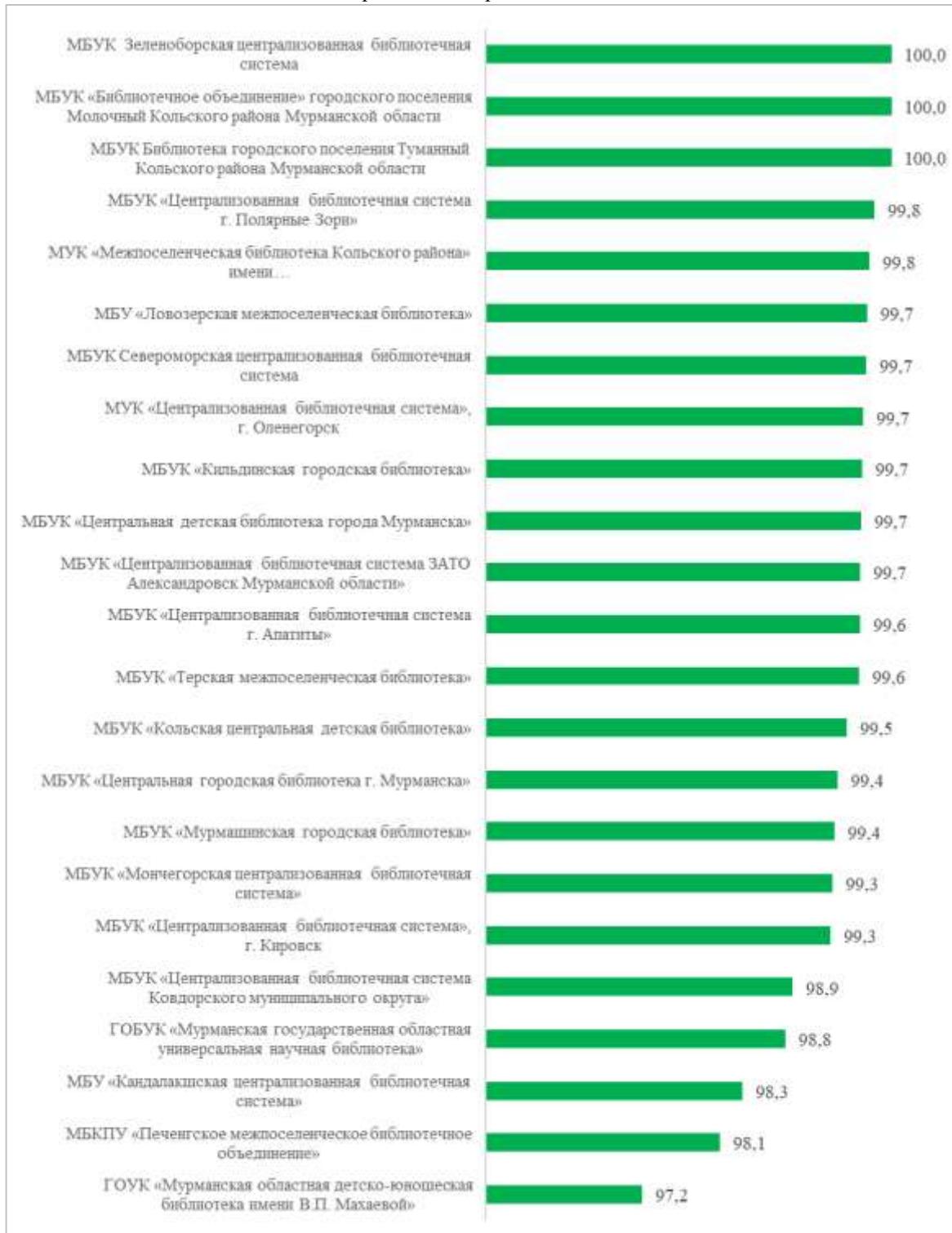
Рисунок 3.3.4. Рейтинг организаций и значения оценок по критерию «Доступность услуг для инвалидов»



По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» все обследованные организации продемонстрировали **отличные оценки (81 и более баллов)**. Рассчитанные баллы варьируются от 97,2 до 100,0 баллов (см. Рисунок 3.3.5).

## ИП Новикова

Рисунок 3.3.5. Рейтинг организаций и значения оценок по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

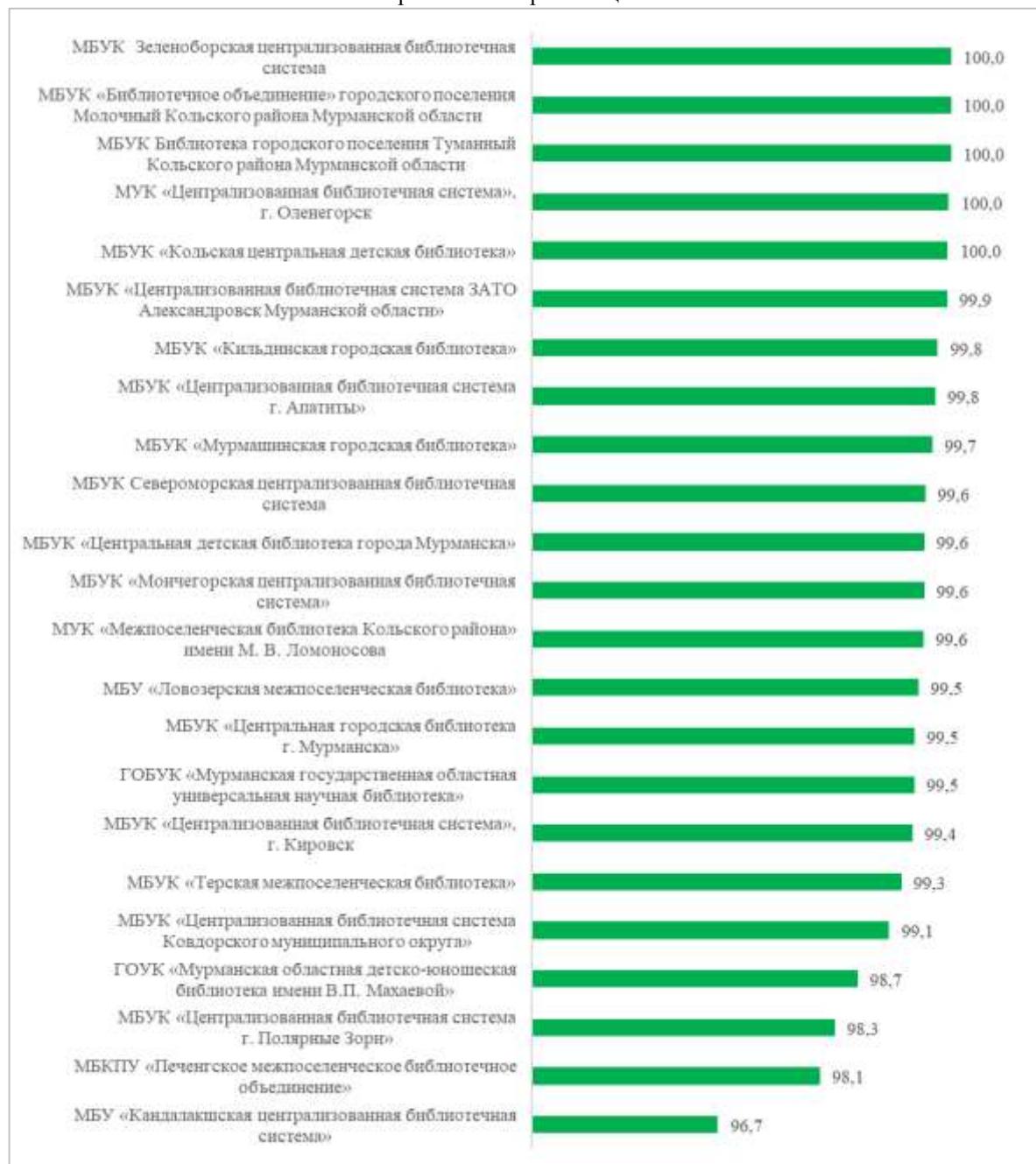


По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» **отличные оценки (81 и более баллов)** получили все 23 обследованные организации. Значения по данному критерию варьируются в пределах от 96,7 балла до 100 баллов. Максимальную оценку – 100 баллов – получили

## ИП Новикова

следующие организации: МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система, МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области, МБУК Библиотека городского поселения Туманский Кольского района Мурманской области, МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск, МБУК «Кольская центральная детская библиотека» (см. Рисунок 3.3.6).

Рисунок 3.3.6. Рейтинг организаций и значения оценок по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»



## **ИП Новикова**

---

Оценки критериев по каждой обследованной организации в рамках проведения независимой оценки сферы культуры детально представлены в Таблице 3.3.1.

Таблица 3.3.1. Значения общих критериев оценки по обследованным организациям

|   | Критерий 1<br>«Открытость и<br>доступность<br>информации об<br>организации» | Критерий 2<br>«Комфортность<br>условий<br>предоставления<br>услуг» | Критерий 3<br>«Доступность<br>услуг для<br>инвалидов» | Критерий 4<br>«Доброжелательно<br>сть, вежливость<br>работников<br>организаций» | Критерий 5<br>«Удовлетворен<br>ность<br>условиями<br>оказания услуг» | Показатель<br>оценки<br>качества |
|---|---|--|---|---|--|----------------------------------|
| ГОБУК «Мурманская государственная областная<br>универсальная научная научная библиотека»                | 99,0  | 98,5   | 87,3  | 98,8  | 99,5   | 96,6                             |
| ГОУК «Мурманская областная детско-юношеская<br>библиотека имени В.П. Махаевой»                          | 98,2  | 98,4   | 80,0  | 97,2  | 98,7   | 94,5                             |
| МБУК «Центральная городская библиотека г.<br>Мурманска»   | 97,5  | 98,4   | 55,5  | 99,4  | 99,5   | 90,1                             |
| МБУК «Центральная детская библиотека города<br>Мурманска»   | 98,5  | 99,5   | 89,3  | 99,7  | 99,6   | 97,3                             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система г.<br>Апатиты»  | 98,6  | 99,7   | 77,0  | 99,6  | 99,8   | 95,0                             |
| МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная<br>система   | 94,1  | 80,0   | 29,7  | 100,0   | 100,0  | 80,7                             |
| МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная<br>система»  | 97,3  | 97,5   | 50,1  | 98,3  | 96,7   | 88,0                             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система», г.<br>Кировск   | 96,9  | 98,7   | 59,3  | 99,3  | 99,4   | 90,7                             |
| МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»<br>имени М. В. Ломоносова                            | 96,1  | 92,3   | 44,8  | 99,8  | 99,6   | 86,5                             |
| МБУК «Кольская центральная детская библиотека»  | 94,9  | 100,0  | 63,0  | 99,5  | 100,0  | 91,5                             |
| МБУК «Мурмашинская городская библиотека»  | 94,6  | 99,9   | 63,3  | 99,4  | 99,7   | 91,4                             |
| МБУК «Кильдинская городская библиотека»   | 95,8  | 99,3   | 80,0  | 99,7  | 99,8   | 94,9                             |
| МБУК «Библиотечное объединение» городского<br>поселения Молочный Кольского района Мурманской<br>области | 98,8  | 99,7   | 88,9  | 100,0   | 100,0  | 97,5                             |
| МБУК Библиотека городского поселения Туманный<br>Кольского района Мурманской области                    | 93,8  | 100,0  | 22,0  | 100,0   | 100,0  | 83,2                             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система<br>Ковдорского муниципального округа»                       | 97,0  | 99,5   | 34,3  | 98,9  | 99,1   | 85,8                             |
| МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»   | 94,9  | 98,5   | 66,5  | 99,7  | 99,5   | 91,8                             |

## ИП Новикова

|  | Критерий 1<br>«Открытость и<br>доступность<br>информации об<br>организации» | Критерий 2<br>«Комфортность<br>условий<br>предоставления<br>услуг» | Критерий 3<br>«Доступность<br>услуг для<br>инвалидов» | Критерий 4<br>«Доброжелательно<br>сть, вежливость<br>работников<br>организаций» | Критерий 5<br>«Удовлетворен<br>ность<br>условиями<br>оказания услуг» | Показатель<br>оценки<br>качества |
|--|---|--|---|---|--|----------------------------------|
| МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»                          | 98,6  | 99,9   | 84,4  | 99,3  | 99,6   | 96,4                             |
| МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск                         | 99,3  | 99,0   | 70,6  | 99,7  | 100,0  | 93,7                             |
| МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»                       | 97,9  | 99,1   | 73,9  | 98,1  | 98,1   | 93,4                             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»                      | 96,9  | 97,5   | 55,7  | 99,8  | 98,3   | 89,7                             |
| МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области» | 98,7  | 99,9   | 93,3  | 99,7  | 99,9   | 98,3                             |
| МБУК Североморская централизованная библиотечная система                           | 99,8  | 99,3   | 68,4  | 99,7  | 99,6   | 93,4                             |
| МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»   | 94,1  | 99,8   | 53,3  | 99,6  | 99,3   | 89,2                             |
| <b>Итоговое значение критерия НОК</b>  | <b>97,0</b>   | <b>98,0</b>  | <b>64,8</b>   | <b>99,4</b>   | <b>99,4</b>  | <b>91,7</b>                      |

## Описание показателей, входящих в общие критерии оценки, в виде рейтинга со значениями по организациям сферы культуры

**Среднее значение по всем критериям** оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры **составляет 91,7 балла (отличная оценка).**

По итогам независимой оценки **отличные оценки получили критерии (в баллах):**

- «Открытость и доступность информации об организации» – 95,8;
- «Комфортность условий предоставления услуг» – 98,0,
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99,4,
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99,4.

**Хорошие оценки (61 – 80 баллов)** получил критерий «Доступность услуг для инвалидов» (64,8 балла).

Низкие оценки не получены ни по одному из критериев.

**Средние значения по показателям**, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления услуг в сфере культуры, варьируются от 41,8 балла до 100,00 баллов.

Оценка «отлично» (81 – 100 баллов) получена по 13-ти из 15-ти показателей (от 87,3 балла до 100,0 баллов из 100), «хорошо» (61 -80 баллов) – по 1-му показателю (67,1 балла из 100), «удовлетворительно» – по 1-му показателю (41,8 балла).

Рейтинг показателей с **оценкой «отлично»** выглядит следующим образом:

**1 место:** п.1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – **100,0 баллов;**

**2 место:** п.4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – **99,8 балла;**

**3 место:** п.5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – **99,5 балла;**

**4 место:** п.5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым – **99,5 балла;**

**5 место:** п.4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных

доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги – **99,4 балла**;

**6 место:** п.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование – **99,2 балла**;

**7 место:** п.1.3. Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах, на официальном сайте организации – **99,1 балла**;

**8 место:** п.5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации – **99,0 баллов**;

**9 место:** п.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг – **98,5 балла**;

**10 место:** п.2.2. Время ожидания предоставления услуги – **98,0 баллов**;

**11 место:** п.2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг – **97,5 балла**;

**12 место:** п.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (информационный стенд и сайт) – **91,3 балла**;

**13 место:** п.3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – **87,3 балла**.

**Оценку «хорошо»** получил показатель п.3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (67,1 балла).

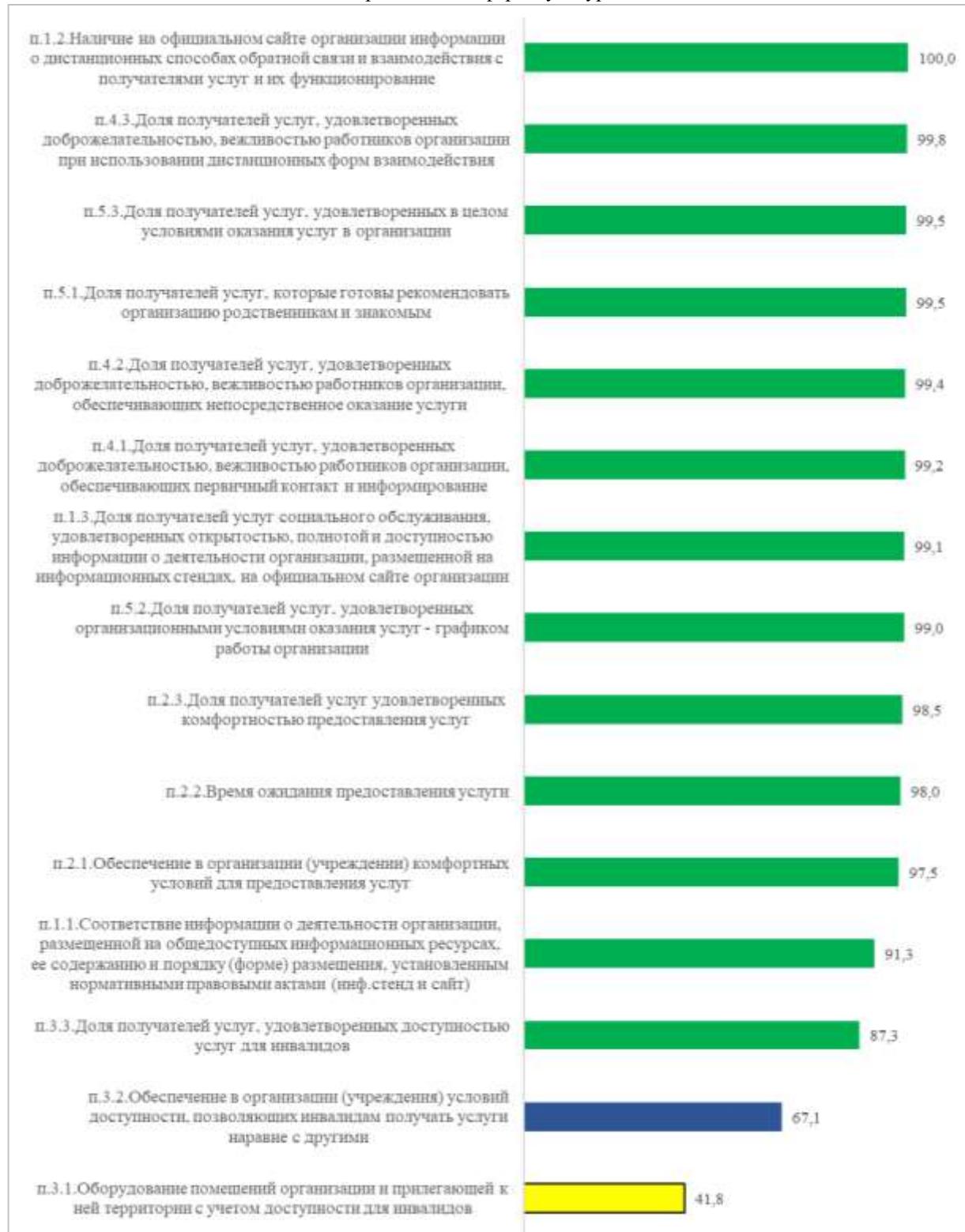
**Оценку «удовлетворительно»** получил показатель п.3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (41,8 балла).

Рейтинг показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями сферы культуры, представлен на Рисунке 3.3.7 и Таблице 3.3.2.

**Таким образом, максимально «высокую» оценку получил показатель 1.2. (наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование) – 100,00 баллов из 100 возможных.**

## ИП Новикова

Рисунок 3.3.7. Рейтинг показателей, характеризующих общие критерии оценки НОК обследованных организаций сферы культуры



# ИП Новикова

Таблица 3.3.2. Рейтинг показателей, характеризующих общие критерии оценки НОК обследованных организаций сферы культуры

| Место рейтинга | Наименование показателя  | Оценка, баллы | Характеристика оценки                |
|----------------|--|---------------|--------------------------------------|
| 1              | п.1.2.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование  | 100,0         | «Отлично» (81 – 100 баллов)          |
| 2              | п.4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия  | 99,8          |                                      |
| 3              | п.5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации   | 99,5          |                                      |
| 4              | п.5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | 99,5          |                                      |
| 5              | п.4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги   | 99,4          |                                      |
| 6              | п.4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование   | 99,2          |                                      |
| 7              | п.1.3.Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации | 99,1          |                                      |
| 8              | п.5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации  | 99,0          |                                      |
| 9              | п.2.3.Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | 98,5          |                                      |
| 10             | п.2.2.Время ожидания предоставления услуги   | 98,0          |                                      |
| 11             | п.2.1.Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг   | 97,5          |                                      |
| 12             | п.1.1.Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (инф.стенд и сайт) | 91,3          |                                      |
| 13             | п.3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов   | 87,3          |                                      |
| 14             | п.3.2.Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  | 67,1          | «Хорошо» (61 – 80 баллов)            |
| 15             | п.3.1.Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов   | 41,8          | «Удовлетворительно» (40 – 60 баллов) |

Рассмотрим более подробно рейтинги показателей, входящих в общие критерии оценки в разрезе организаций-участников независимой оценки.

**Критерий «Открытость и доступность информации об организации сферы культуры»** 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 стенах в помещении организации (учреждения);
- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**По данному показателю оценку «отлично» получили все 23 организации-участницы независимой оценки**

*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).

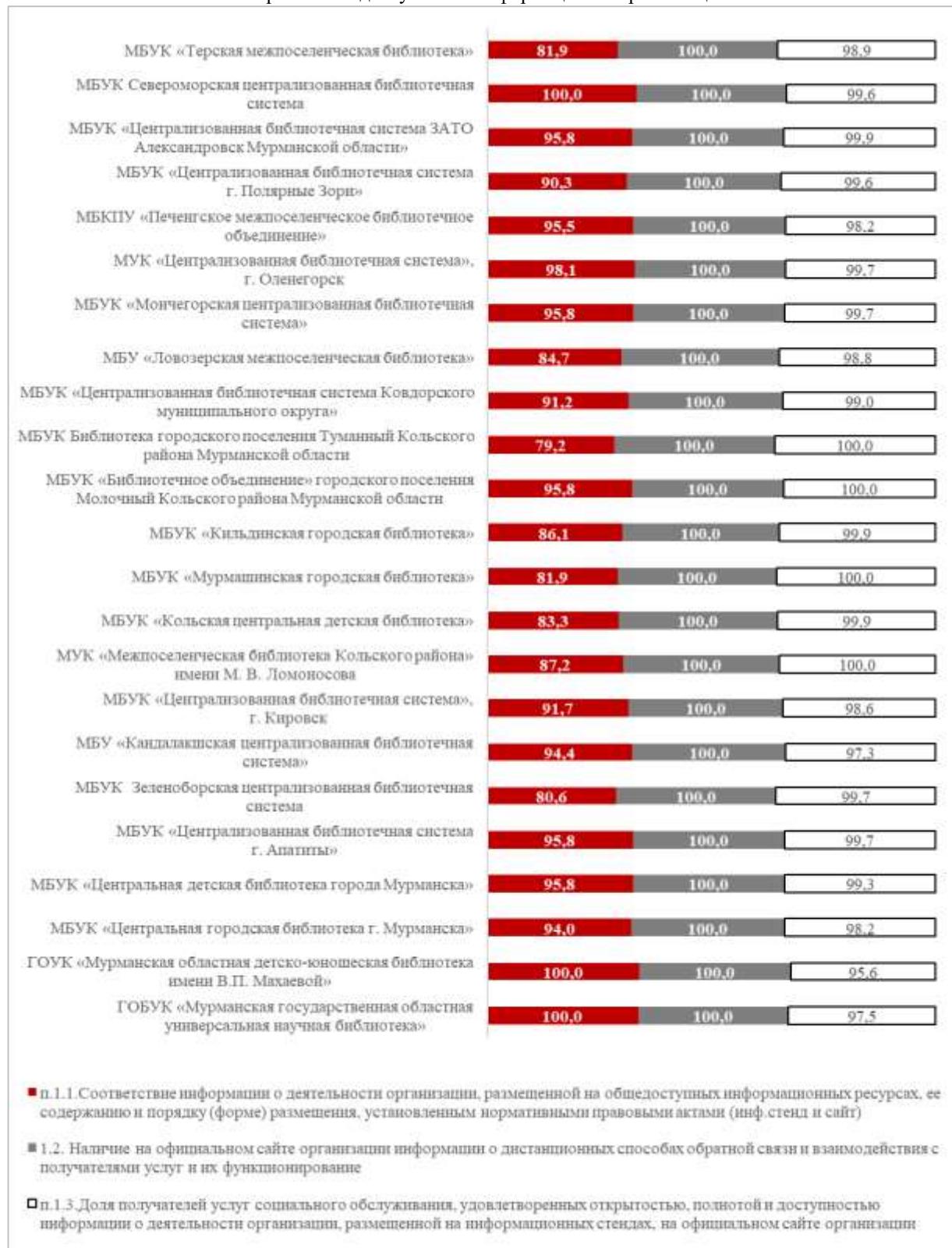
**По данному показателю оценку «отлично» получили все 23 организации-участницы независимой оценки. Показатель «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» зафиксирован на максимально возможном уровне – 100,00 баллов из 100 возможных.**

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

**По данному показателю оценку «отлично» получили все 23 организации-участницы независимой оценки..**

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации» см. на Рисунке 3.3.7.

Рисунок 3.3.7. Значения показателей 1.1., 1.2. и 1.3., входящих в общий критерий НОК «Открытость и доступность информации об организации»



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

**2.1. Обеспечение в организации сферы культуры 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.).

**Оценка «отлично» (81 – 100 баллов)** по данному показателю получили 22 из 23 организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка.

**Оценку «хорошо» (61 – 80 баллов)** получила одна организация – МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система – 70,9 балла.

Другие оценки не зафиксированы.

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

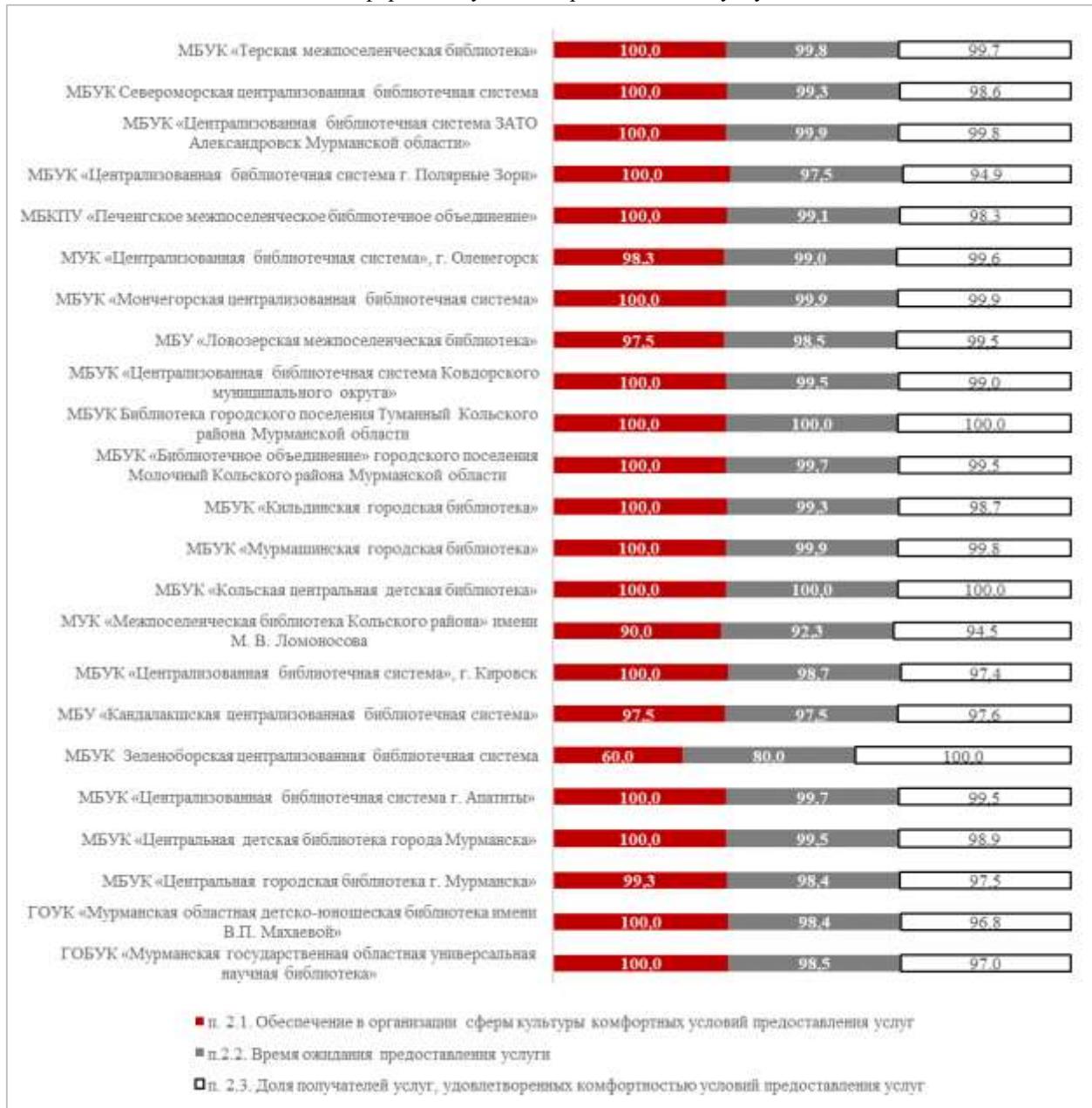
**2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).**

**По данному показателю оценку «отлично» получили все 23 организации-участницы независимой оценки.**

## ИП Новикова

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» см. на Рисунке 3.3.8.

Рисунок 3.3.8. Значения показателей 2.1., 2.2. и 2.3., входящих в общий критерий НОК «Комфортность условий предоставления услуг»



**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).

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов)** получили 3 обследованные организации: ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» (90,0 баллов), МБУК «Централизованная библиотечная система г. Апатиты» (85,0 баллов), МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области» (81,4 балла). Наилучший результат зафиксирован у ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» - 90,0 баллов.

**Оценку «хорошо» (61 – 80 баллов)** получили 2 организации: МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области (70,0 баллов), МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска» (69,1 балла).

**Удовлетворительные результаты (40 – 60 баллов)** показали 8 организаций: МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск (55,0 баллов), МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори» (57,5 баллов), ГОУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой» (60,0 баллов), МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система» (50,0 баллов), МБУК Североморская централизованная библиотечная система (52,5 балла), МБУК «Мурмашинская городская библиотека» (46,7 балла), МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение» (47,8 балла).

**Оценка «ниже среднего» (20 – 39 баллов)** зафиксирована у 5 организаций: МБУК «Кильдинская городская библиотека» (33,3 балла), МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека» (30,0 баллов), МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система» (28,8 балла), МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска» (27,1 балла), МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск (26,0 баллов).

**Неудовлетворительные результаты (0 – 19 баллов)** получили 6 организаций культуры: МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области (0,0 баллов), МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального

округа» (0,0 баллов), МБУК «Терская межпоселенческая библиотека» (7,5 балла), МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района» имени М. В. Ломоносова (14,0 баллов), МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система (15,0 баллов), МБУК «Кольская центральная детская библиотека» (15,0 баллов).

Наихудшие результаты по данному показателю у МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области (0,0 баллов), МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа» (0,0 баллов).

*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;
- помошь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшим необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов)** получили 7 обследованных организаций: МБУК «Кильдинская городская библиотека» (100,0 баллов), МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области (100,0 баллов), МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система» (100,0 баллов), МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области» (100,0 баллов), МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска» (99,1 балла), ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» (90,0 баллов), ГОУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой» (80,0 баллов). Наилучший результат зафиксирован у МБУК «Кильдинская городская

библиотека», МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный, МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система» и МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области» — 100 баллов.

**Оценку «хорошо» (61 – 80 баллов)** получили 6 организаций: МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение» (78,9 балла), МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека» (77,5 балла), МБУК «Кольская центральная детская библиотека» (75,0 баллов), МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск (68,0 баллов), МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск (65,0 баллов), МБУК Североморская централизованная библиотечная система (70,0 баллов), МБУК «Терская межпоселенческая библиотека» (70,0 баллов).

**Удовлетворительные результаты (40 – 60 баллов)** показали 5 организаций: МБУК «Мурмашинская городская библиотека» (53,3 балла), МБУК «Централизованная библиотечная система г. Апатиты» (55,0 баллов), МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района» имени М.В. Ломоносова (48,0 баллов), МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска» (48,6 балла), МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система» (47,5 балла), МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области (40,0 баллов).

**Оценка «ниже среднего» (20 – 39 баллов)** зафиксирована у 3 организаций: МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори» (30,0 баллов), МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система (25,0 баллов), МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа» (23,3 балла), у МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа» (23,3 балла).

**Неудовлетворительные результаты (0 – 19 баллов)** не зафиксированы.

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

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов)** получили 20 из 23-х обследованных организаций. Наилучший результат зафиксирован у ГОУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой» и МБУК «Кильдинская городская библиотека» — 100 баллов.

**Оценку «хорошо» (61 – 80 баллов)** получила 1 организация: МБУК «Терская межпоселенческая библиотека» (76,9 балла).

**Удовлетворительные результаты (40 – 60 баллов)** показала 1 организация: МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система (50,5 балла).

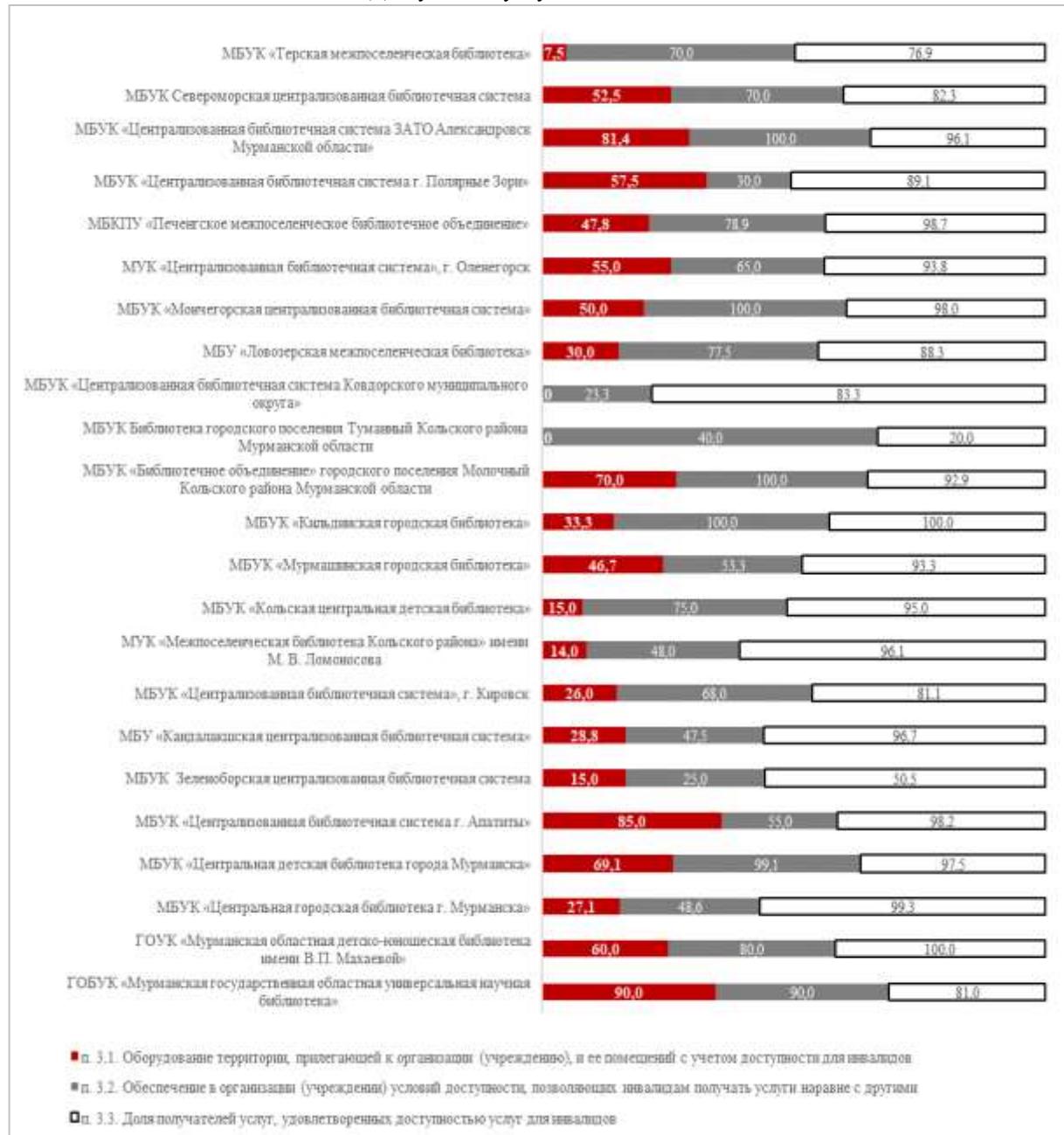
**Оценка «ниже среднего» (20 – 39 баллов)** зафиксирована у 1 организации: МБУК Библиотека городского поселения Туманский Кольского района Мурманской области (20,0 баллов), у МБУК Библиотека городского поселения Туманский Кольского района Мурманской области (20,0 баллов).

**Неудовлетворительные результаты (0 – 19 баллов)** у организаций в данном обследовании отсутствуют.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» см. на Рисунке 3.3.9.

## ИП Новикова

Рисунок 3.3.9. Значения показателей 3.1., 3.2. и 3.3., входящих в общий критерий НОК  
«Доступность услуг для инвалидов»



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

**4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций (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).**

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов)** получили все 23 обследованные организации. Наилучший результат зафиксирован у МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области» — 99,9 балла.

*4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили все 23 обследованные организации.**

Наилучший результат зафиксирован у нескольких организаций, набравших 100 баллов:

- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система;
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области;
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области;
- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори».

*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).*

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили все 23 обследованные организации.**

Наилучший результат зафиксирован у нескольких организаций, набравших 100 баллов:

- ГОУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»
- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система
- МБУК «Мурмашинская городская библиотека»
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области

## ИП Новикова

- МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»
- МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы культуры» см. на Рисунке 3.3.10.

Рисунок 3.3.10. Значения показателей 4.1., 4.2. и 4.3., входящих в общий критерий НОК «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»



**Критерий «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).*

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили все 23 обследованные организации.**

Наилучший результат зафиксирован у нескольких организаций, набравших 100 баллов:

- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система;
- МБУК «Кольская центральная детская библиотека»;
- МБУК «Кильдинская городская библиотека»;
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области;
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области;
- МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск.

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

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили все 23 обследованные организации.**

Наилучший результат зафиксирован у нескольких организаций, набравших 100 баллов:

- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система;
- МБУК «Мурмашинская городская библиотека»;
- МБУК «Кильдинская городская библиотека»;
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области;
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области.

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

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили все 23 обследованные организации.**

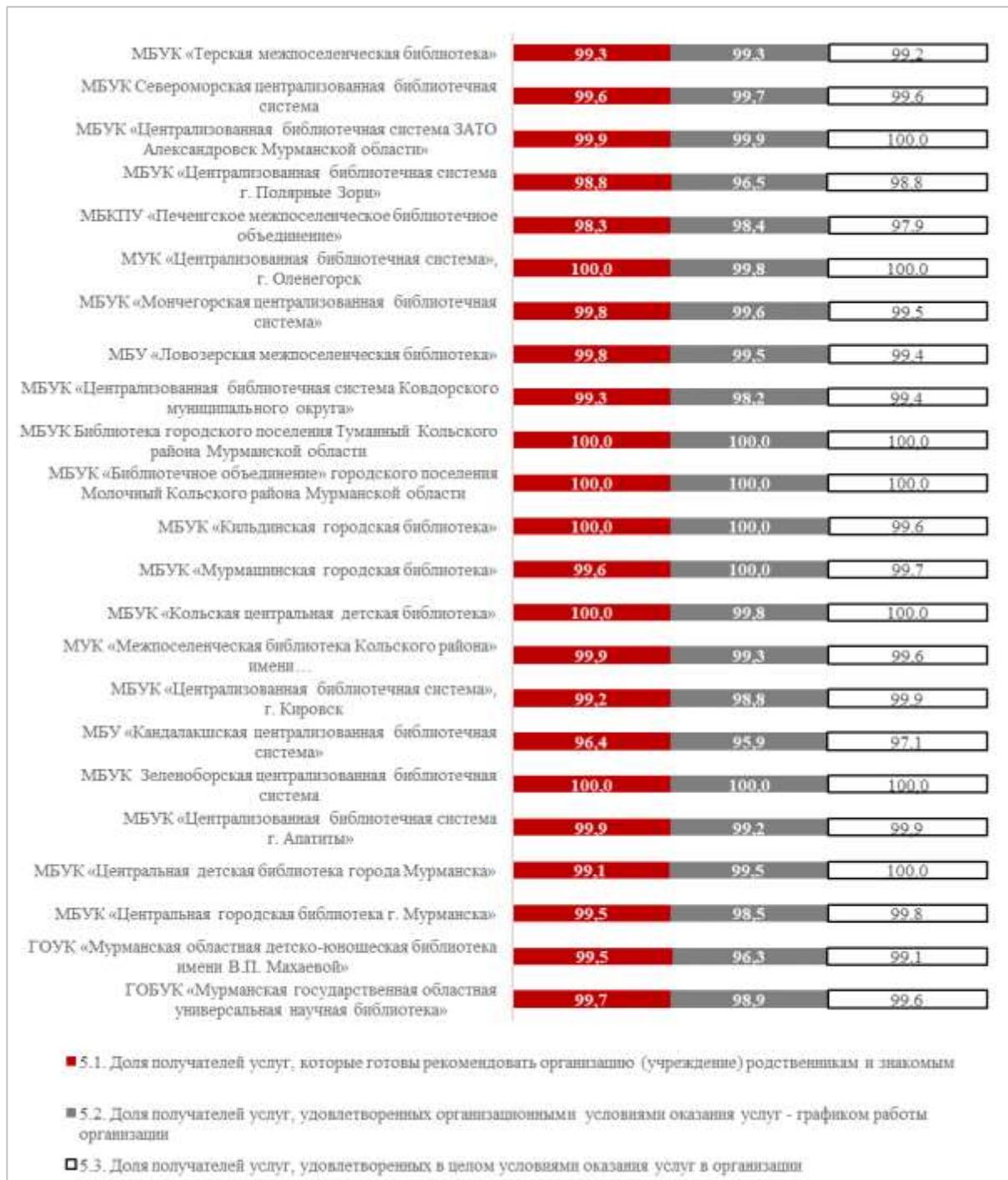
Наилучший результат зафиксирован у нескольких организаций, набравших 100 баллов:

- МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»;
- МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система;
- МБУК «Кольская центральная детская библиотека»;
- МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области;
- МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области;
- МУК «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск;
- МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области».

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» см. на Рисунке 3.3.11.

## ИП Новикова

Рисунок 3.3.10. Значения показателей 5.1., 5.2. и 5.3., входящих в общий критерий НОК  
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»



Итоговая информация со значениями критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по обследованным организациям сферы культуры представлена в Таблице 3.3.3.

Таблица 3.3.3. Значения критериев и входящих в них показателей, по обследованным организациям сферы культуры, 2025 г.

|   |  |   |  |  |   |  |   |  |   |  |   |   |   |   |  |   |  |  |                      |  |  |  |  |             |
|---|--|---|--|--|---|--|---|--|---|--|---|---|---|---|--|---|--|--|----------------------|--|--|--|--|-------------|
|   | ГОУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» | ГОУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой» | МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска» | МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска» | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Апатиты» | МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система | МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система» | МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск | МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района» имени М. В. Локотюсова | МБУК «Кольская центральная детская библиотека» | МБУК «Мурмандинская городская библиотека» | МБУК «Кильдинская городская библиотека» | МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области | МБУК Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области | МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа» | МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека» | МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система», г. Оленегорск | МБКПУ «Лечебное межпоселенческое библиотечное объединение» | МБУК «Полярные Зори» | МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области» | МБУК Североморская централизованная библиотечная система | МБУК «Герская межпоселенческая библиотека» | Среднее значение критерия/показателя НОК |             |
| п.1.1.Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (инф.стенд и сайт)   | 100,0  | 100,0   | 94,0   | 95,8   | 95,8  | 80,6   | 94,4  | 91,7   | 87,2  | 83,3   | 81,9                                      | 86,1                                    | 95,8  | 79,2  | 91,2   | 84,7  | 95,8   | 98,1   | 95,5                 | 90,3   | 95,8   | 100,0                                      | 81,9                                     | 91,3        |
| п.1.2.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  | 100,0   | 100,0  | 100,0   | 100,0  | 100,0                                     | 100,0                                   | 100,0   | 100,0   | 100,0  | 100,0   | 100,0  | 100,0  | 100,0                | 100,0  | 100,0  | 100,0                                      | 100,0                                    |             |
| п.1.3.Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" | 97,5   | 95,6  | 98,2   | 99,3   | 99,7  | 99,7   | 97,3  | 98,6   | 100,0   | 99,9   | 100,0                                     | 99,9                                    | 70,9  | 100,0   | 99,0   | 98,8  | 99,7   | 99,7   | 98,2                 | 99,6   | 99,9   | 99,6                                       | 98,9                                     | 97,8        |
| <b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации</b>  | <b>99,0</b>  | <b>98,2</b>   | <b>97,5</b>  | <b>98,5</b>  | <b>98,6</b>   | <b>94,1</b>  | <b>97,3</b>   | <b>96,9</b>  | <b>96,1</b>   | <b>94,9</b>                                    | <b>94,6</b>                               | <b>95,8</b>                             | <b>70,9</b>   | <b>93,8</b>   | <b>97,0</b>  | <b>94,9</b>                                   | <b>98,6</b>  | <b>99,3</b>  | <b>97,9</b>          | <b>96,9</b>  | <b>98,7</b>  | <b>99,8</b>                                | <b>94,1</b>                              | <b>95,8</b> |

| Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»  |             |             |             |             |             |             |             |             |             |              |             |             |             |              |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| п.2.1.Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг  | 100,0       | 100,0       | 99,3        | 100,0       | 100,0       | 60,0        | 97,5        | 100,0       | 90,0        | 100,0        | 100,0       | 100,0       | 100,0       | 100,0        | 97,5        | 100,0       | 98,3        | 100,0       | 100,0       | 100,0       | 100,0       | 100,0       | 97,5        |             |
| п.2.2.Время ожидания предоставления услуги  | 98,5        | 98,4        | 98,4        | 99,5        | 99,7        | 80,0        | 97,5        | 98,7        | 92,3        | 100,0        | 99,9        | 99,3        | 99,7        | 100,0        | 99,5        | 98,5        | 99,9        | 99,0        | 99,1        | 97,5        | 99,9        | 99,3        | 99,8        | 98,0        |
| п.2.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | 97,0        | 96,8        | 97,5        | 98,9        | 99,5        | 100,0       | 97,6        | 97,4        | 94,5        | 100,0        | 99,8        | 98,7        | 99,5        | 100,0        | 99,0        | 99,5        | 99,9        | 99,6        | 98,3        | 94,9        | 99,8        | 98,6        | 99,7        | 98,5        |
| <b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>  | <b>98,5</b> | <b>98,4</b> | <b>98,4</b> | <b>99,5</b> | <b>99,7</b> | <b>80,0</b> | <b>97,5</b> | <b>98,7</b> | <b>92,3</b> | <b>100,0</b> | <b>99,9</b> | <b>99,3</b> | <b>99,7</b> | <b>100,0</b> | <b>99,5</b> | <b>98,5</b> | <b>99,9</b> | <b>99,0</b> | <b>99,1</b> | <b>97,5</b> | <b>99,9</b> | <b>99,3</b> | <b>99,8</b> | <b>98,0</b> |
| Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»  |             |             |             |             |             |             |             |             |             |              |             |             |             |              |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |
| п.3.1.Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов   | 90,0        | 60,0        | 27,1        | 69,1        | 85,0        | 15,0        | 28,8        | 26,0        | 14,0        | 15,0         | 46,7        | 33,3        | 70,0        | 0,0          | 0,0         | 30,0        | 50,0        | 55,0        | 47,8        | 57,5        | 81,4        | 52,5        | 7,5         | 41,8        |
| п.3.2.Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими   | 90,0        | 80,0        | 48,6        | 99,1        | 55,0        | 25,0        | 47,5        | 68,0        | 48,0        | 75,0         | 53,3        | 100,0       | 100,0       | 40,0         | 23,3        | 77,5        | 100,0       | 65,0        | 78,9        | 30,0        | 100,0       | 70,0        | 70,0        | 67,1        |
| п.3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  | 81,0        | 100,0       | 99,3        | 97,5        | 98,2        | 50,5        | 96,7        | 81,1        | 96,1        | 95,0         | 93,3        | 100,0       | 92,9        | 20,0         | 83,3        | 88,3        | 98,0        | 93,8        | 98,7        | 89,1        | 96,1        | 82,3        | 76,9        | 87,3        |
| <b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>  | <b>87,3</b> | <b>80,0</b> | <b>55,5</b> | <b>89,3</b> | <b>77,0</b> | <b>29,7</b> | <b>50,1</b> | <b>59,3</b> | <b>44,8</b> | <b>63,0</b>  | <b>63,3</b> | <b>80,0</b> | <b>88,9</b> | <b>22,0</b>  | <b>34,3</b> | <b>66,5</b> | <b>84,4</b> | <b>70,6</b> | <b>73,9</b> | <b>55,7</b> | <b>93,3</b> | <b>68,4</b> | <b>53,3</b> | <b>64,8</b> |
| Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»  |             |             |             |             |             |             |             |             |             |              |             |             |             |              |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |
| п.4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 98,2        | 94,9        | 99,7        | 99,7        | 99,4        | 100,0       | 98,7        | 99,0        | 99,6        | 99,1         | 98,9        | 99,8        | 100,0       | 100,0        | 98,1        | 99,8        | 99,0        | 99,6        | 98,3        | 99,7        | 99,9        | 99,8        | 99,8        | 99,2        |
| п.4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги                     | 99,1        | 98,2        | 98,8        | 99,6        | 99,8        | 100,0       | 97,3        | 99,6        | 99,8        | 99,8         | 99,5        | 99,6        | 100,0       | 100,0        | 99,3        | 99,5        | 99,4        | 99,8        | 97,8        | 100,0       | 99,4        | 99,6        | 99,3        | 99,4        |

# ИП Новикова

|  |             |             |             |             |             |              |             |             |             |              |             |             |              |              |             |             |             |              |             |             |             |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| п.4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия | 99,5        | 100,0       | 99,9        | 99,9        | 99,9        | 100,0        | 99,8        | 99,5        | 99,9        | 99,7         | 100,0       | 99,6        | 100,0        | 100,0        | 99,7        | 100,0       | 100,0       | 99,5         | 98,2        | 99,7        | 99,8        | 99,9        | 99,9        | 99,8        |
| <b>Итого по критерию 4<br/>«Доброжелательность, вежливость<br/>работников организаций»</b>   | <b>98,8</b> | <b>97,2</b> | <b>99,4</b> | <b>99,7</b> | <b>99,6</b> | <b>100,0</b> | <b>98,3</b> | <b>99,3</b> | <b>99,8</b> | <b>99,5</b>  | <b>99,4</b> | <b>99,7</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>98,9</b> | <b>99,7</b> | <b>99,3</b> | <b>99,7</b>  | <b>98,1</b> | <b>99,8</b> | <b>99,7</b> | <b>99,7</b> | <b>99,6</b> | <b>99,4</b> |
| <b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>   |             |             |             |             |             |              |             |             |             |              |             |             |              |              |             |             |             |              |             |             |             |             |             |             |
| п.5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым   | 99,7        | 99,5        | 99,5        | 99,1        | 99,9        | 100,0        | 96,4        | 99,2        | 99,9        | 100,0        | 99,6        | 100,0       | 100,0        | 100,0        | 99,3        | 99,8        | 99,8        | 100,0        | 98,3        | 98,8        | 99,9        | 99,6        | 99,3        | 99,5        |
| п.5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации  | 98,9        | 96,3        | 98,5        | 99,5        | 99,2        | 100,0        | 95,9        | 98,8        | 99,3        | 99,8         | 100,0       | 100,0       | 100,0        | 100,0        | 98,2        | 99,5        | 99,6        | 99,8         | 98,4        | 96,5        | 99,9        | 99,7        | 99,3        | 99,0        |
| п.5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации   | 99,6        | 99,1        | 99,8        | 100,0       | 99,9        | 100,0        | 97,1        | 99,9        | 99,6        | 100,0        | 99,7        | 99,6        | 100,0        | 100,0        | 99,4        | 99,4        | 99,5        | 100,0        | 97,9        | 98,8        | 100,0       | 99,6        | 99,2        | 99,5        |
| <b>Итого по критерию 5<br/>«Удовлетворенность условиями<br/>оказания услуг»</b>  | <b>99,5</b> | <b>98,7</b> | <b>99,5</b> | <b>99,6</b> | <b>99,8</b> | <b>100,0</b> | <b>96,7</b> | <b>99,4</b> | <b>99,6</b> | <b>100,0</b> | <b>99,7</b> | <b>99,8</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>99,1</b> | <b>99,5</b> | <b>99,6</b> | <b>100,0</b> | <b>98,1</b> | <b>98,3</b> | <b>99,9</b> | <b>99,6</b> | <b>99,3</b> | <b>99,4</b> |
| <b>Показатель оценки качества</b>  | <b>96,6</b> | <b>94,5</b> | <b>90,1</b> | <b>97,3</b> | <b>95,0</b> | <b>80,7</b>  | <b>88,0</b> | <b>90,7</b> | <b>86,5</b> | <b>91,5</b>  | <b>91,4</b> | <b>94,9</b> | <b>97,5</b>  | <b>83,2</b>  | <b>85,8</b> | <b>91,8</b> | <b>96,4</b> | <b>93,7</b>  | <b>93,4</b> | <b>89,7</b> | <b>98,3</b> | <b>93,4</b> | <b>89,2</b> | <b>91,7</b> |

## 3.4. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям

**Высокие значения итоговых баллов независимой оценки качества оказания услуг (оценка «отлично»: 81 – 100 баллов) получены на 14-ти из 14-ти территорий, где располагались обследованные организации.**

Лучшие результаты – свыше 90 баллов – продемонстрировали организации культуры, обследованные в следующих территориях: муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск (98,3 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск (96,4 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Апатиты (95,0 балла), муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск (94,6 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск (93,7 балла), муниципальное образование Печенгский муниципальный округ (93,4 балла), муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск (93,3 балла), муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ (91,8 балла), муниципальное образование Кольский муниципальный округ (90,8 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Кировск (90,7 балла).

Рейтинг муниципальных образований по средним оценкам НОК представлены на Рисунке 3.4.1 и в Таблице 3.4.1.

# ИП Новикова

Рисунок 3.4.1. Средние значения независимой оценки оказания услуг обследованными организациями сферы культуры (2025 г.)

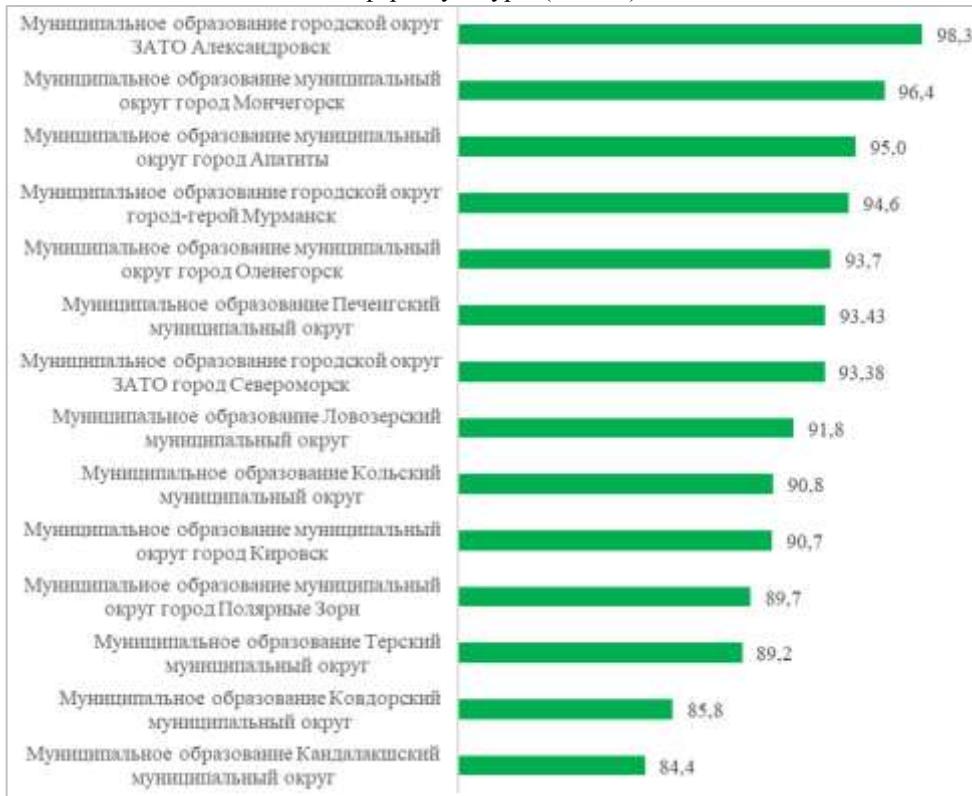


Таблица 3.4.1. Рейтинг муниципальных образований по итоговым средним значениям независимой оценки (2025 г.)

| Место рейтинга | Наименование территории   | Оценка, баллы | Характеристика оценки |
|----------------|---|---------------|-----------------------|
| 1              | Муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск      | 98,3          | Оценка «отлично»      |
| 2              | Муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск    | 96,4          |                       |
| 3              | Муниципальное образование муниципальный округ город Апатиты       | 95,0          |                       |
| 4              | Муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск    | 94,6          |                       |
| 5              | Муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск    | 93,7          |                       |
| 6              | Муниципальное образование Печенгский муниципальный округ          | 93,43         |                       |
| 7              | Муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск  | 93,38         |                       |
| 8              | Муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ         | 91,8          |                       |
| 9              | Муниципальное образование Кольский муниципальный округ            | 90,8          |                       |
| 10             | Муниципальное образование муниципальный округ город Кировск       | 90,7          |                       |
| 11             | Муниципальное образование муниципальный округ город Полярные Зори | 89,7          |                       |
| 12             | Муниципальное образование Терский муниципальный округ             | 89,2          |                       |
| 13             | Муниципальное образование Ковдорский муниципальный округ          | 85,8          |                       |
| 14             | Муниципальное образование Кандалакшский муниципальный округ       | 84,4          |                       |

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

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

**Высокие значения по критерию «Открытость и доступность информации об организации» в срезе муниципальных образований (оценка «отлично»: 81 – 100 баллов) получены на 14-ти из 14-ти территорий, где располагались обследованные организации (см. Таблицу 3.4.2).**

Хорошие, удовлетворительные и низкие оценки по рассматриваемому критерию не получены ни по одной из территорий.

Таблица 3.4.2. Значения критерия «Открытость и доступность информации об организации» (в виде рейтинга) в разрезе муниципальных образований

| Место рейтинга | Наименование территории   | Оценка, баллы |
|----------------|---|---------------|
| 1              | Муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск  | 99,8          |
| 2              | Муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск    | 99,3          |
| 3              | Муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск      | 98,7          |
| 4              | Муниципальное образование муниципальный округ город Апатиты       | 98,6          |
| 5              | Муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск    | 98,6          |
| 6              | Муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск    | 98,3          |
| 7              | Муниципальное образование Печенгский муниципальный округ          | 97,9          |
| 8              | Муниципальное образование Ковдорский муниципальный округ          | 97,0          |
| 9              | Муниципальное образование муниципальный округ город Кировск       | 96,9          |
| 10             | Муниципальное образование муниципальный округ город Полярные Зори | 96,9          |
| 11             | Муниципальное образование Кандалакшский муниципальный округ       | 95,7          |
| 12             | Муниципальное образование Кольский муниципальный округ            | 95,7          |
| 13             | Муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ         | 94,9          |
| 14             | Муниципальное образование Терский муниципальный округ             | 94,1          |

## **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

**По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» все муниципальные образования, на территории которых были обследованы организации культуры, получили оценку «отлично» (80 - 100,0 баллов) (см. Таблицу 3.4.3).**

Таблица 3.4.3. Значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг»  
(в виде рейтинга) в разрезе муниципальных образований

| Место рейтинга | Наименование территории   | Оценка, баллы |
|----------------|---|---------------|
| 1              | Муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск    | 99,9 (93)     |
| 2              | Муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск      | 99,9 (88)     |
| 3              | Муниципальное образование Терский муниципальный округ             | 99,8          |
| 4              | Муниципальное образование муниципальный округ город Апатиты       | 99,7          |
| 5              | Муниципальное образование Ковдорский муниципальный округ          | 99,5          |
| 6              | Муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск  | 99,3          |
| 7              | Муниципальное образование Печенгский муниципальный округ          | 99,1          |
| 8              | Муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск    | 99,0          |
| 9              | Муниципальное образование муниципальный округ город Кировск       | 98,7          |
| 10             | Муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск    | 98,7          |
| 11             | Муниципальное образование Кольский муниципальный округ            | 98,5          |
| 12             | Муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ         | 98,5          |
| 13             | Муниципальное образование муниципальный округ город Полярные Зори | 97,5          |
| 14             | Муниципальное образование Кандалакшский муниципальный округ       | 88,8          |

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов» оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили 2 муниципальных образования:**

- муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск (93,3);
- муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск (84,4).

**Оценку «хорошо» (61 – 80 баллов) получили 5 муниципальных образований:**

- муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск (78,0);
- муниципальное образование муниципальный округ город Апатиты (77,0);
- муниципальное образование Печенгский муниципальный округ (73,9);
- муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск (70,6);
- муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск (68,4).

**Удовлетворительные результаты (40 – 60 баллов) показали 5 муниципальных образований:**

- муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ (66,5);
- муниципальное образование Кольский муниципальный округ (60,3);

## ИП Новикова

---

- муниципальное образование муниципальный округ город Кировск (59,3);
- муниципальное образование муниципальный округ город Полярные Зори (55,7);
- муниципальное образование Терский муниципальный округ (53,3).

**Оценка «ниже среднего» (20 – 39 баллов)** зафиксирована у 2-х муниципальных образований:

- муниципальное образование Кандалакшский муниципальный округ (39,9);
- муниципальное образование Ковдорский муниципальный округ (34,3).

| Место рейтинга | Наименование территории   | Оценка, баллы |
|----------------|---|---------------|
| 1              | Муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск      | 93,3          |
| 2              | Муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск    | 84,4          |
| 3              | Муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск    | 78,0          |
| 4              | Муниципальное образование муниципальный округ город Апатиты       | 77,0          |
| 5              | Муниципальное образование Печенгский муниципальный округ          | 73,9          |
| 6              | Муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск    | 70,6          |
| 7              | Муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск  | 68,4          |
| 8              | Муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ         | 66,5          |
| 9              | Муниципальное образование Кольский муниципальный округ            | 60,3          |
| 10             | Муниципальное образование муниципальный округ город Кировск       | 59,3          |
| 11             | Муниципальное образование муниципальный округ город Полярные Зори | 55,7          |
| 12             | Муниципальное образование Терский муниципальный округ             | 53,3          |
| 13             | Муниципальное образование Кандалакшский муниципальный округ       | 39,9          |
| 14             | Муниципальное образование Ковдорский муниципальный округ          | 34,3          |

**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

**По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» все муниципальные образования, на территории которых были обследованы организации культуры, получили оценку «отлично» (80 - 100,0 баллов) (см. Таблицу 3.4.5).**

Таблица 3.4.5. Значения критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (в виде рейтинга) в разрезе муниципальных образований

| Место рейтинга | Наименование территории   | Оценка, баллы |
|----------------|---|---------------|
| 1              | Муниципальное образование муниципальный округ город Полярные Зори | 99,8          |
| 2              | Муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ         | 99,7          |
| 3              | Муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск  | 99,7          |
| 4              | Муниципальное образование Кольский муниципальный округ            | 99,7          |
| 5              | Муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск    | 99,7          |
| 6              | Муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск      | 99,7          |
| 7              | Муниципальное образование муниципальный округ город Апатиты       | 99,6          |
| 8              | Муниципальное образование Терский муниципальный округ             | 99,6          |
| 9              | Муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск    | 99,3 (35)     |
| 10             | Муниципальное образование муниципальный округ город Кировск       | 99,3 (32)     |
| 11             | Муниципальное образование Кандалакшский муниципальный округ       | 99,2          |
| 12             | Муниципальное образование Ковдорский муниципальный округ          | 98,9          |
| 13             | Муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск    | 98,8          |
| 14             | Муниципальное образование Печенгский муниципальный округ          | 98,1          |

### Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все муниципальные образования, на территории которых были обследованы организации культуры, получили оценку «отлично» (80 - 100,0 баллов) (см. Таблицу 3.4.6).**

Максимальное значение зафиксировано в муниципальном образовании муниципальный округ город Оленегорск – 100,0 баллов.

Таблица 3.4.5. Значения критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (в виде рейтинга) в разрезе муниципальных образований

| Место рейтинга | Наименование территории   | Оценка, баллы |
|----------------|---|---------------|
| 1              | Муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск    | 100,0         |
| 2              | Муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск      | 99,9          |
| 3              | Муниципальное образование Кольский муниципальный округ            | 99,9          |
| 4              | Муниципальное образование муниципальный округ город Апатиты       | 99,8          |
| 5              | Муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск  | 99,6          |
| 6              | Муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск    | 99,6          |
| 7              | Муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ         | 99,5          |
| 8              | Муниципальное образование муниципальный округ город Кировск       | 99,4          |
| 9              | Муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск    | 99,3          |
| 10             | Муниципальное образование Терский муниципальный округ             | 99,3          |
| 11             | Муниципальное образование Ковдорский муниципальный округ          | 99,1          |
| 12             | Муниципальное образование муниципальный округ город Полярные Зори | 98,3          |
| 13             | Муниципальное образование Кандалакшский муниципальный округ       | 98,3          |
| 14             | Муниципальное образование Печенгский муниципальный округ          | 98,1          |

Рассмотрим значения показателей, входящих в общие критерии оценки, в срезе муниципальных образований, на территории которых расположены обследованные организации культуры.

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

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили организации, осуществляющие свою деятельность во всех муниципальных образованиях.**

Максимально возможное значение по показателю получили организации, работающие в Муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск (100,0 баллов).

*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).

**Максимальную оценку – 100 баллов – получили организации, осуществляющие свою деятельность во всех муниципальных образованиях.**

*1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения),*

размещенной на информационных стенах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

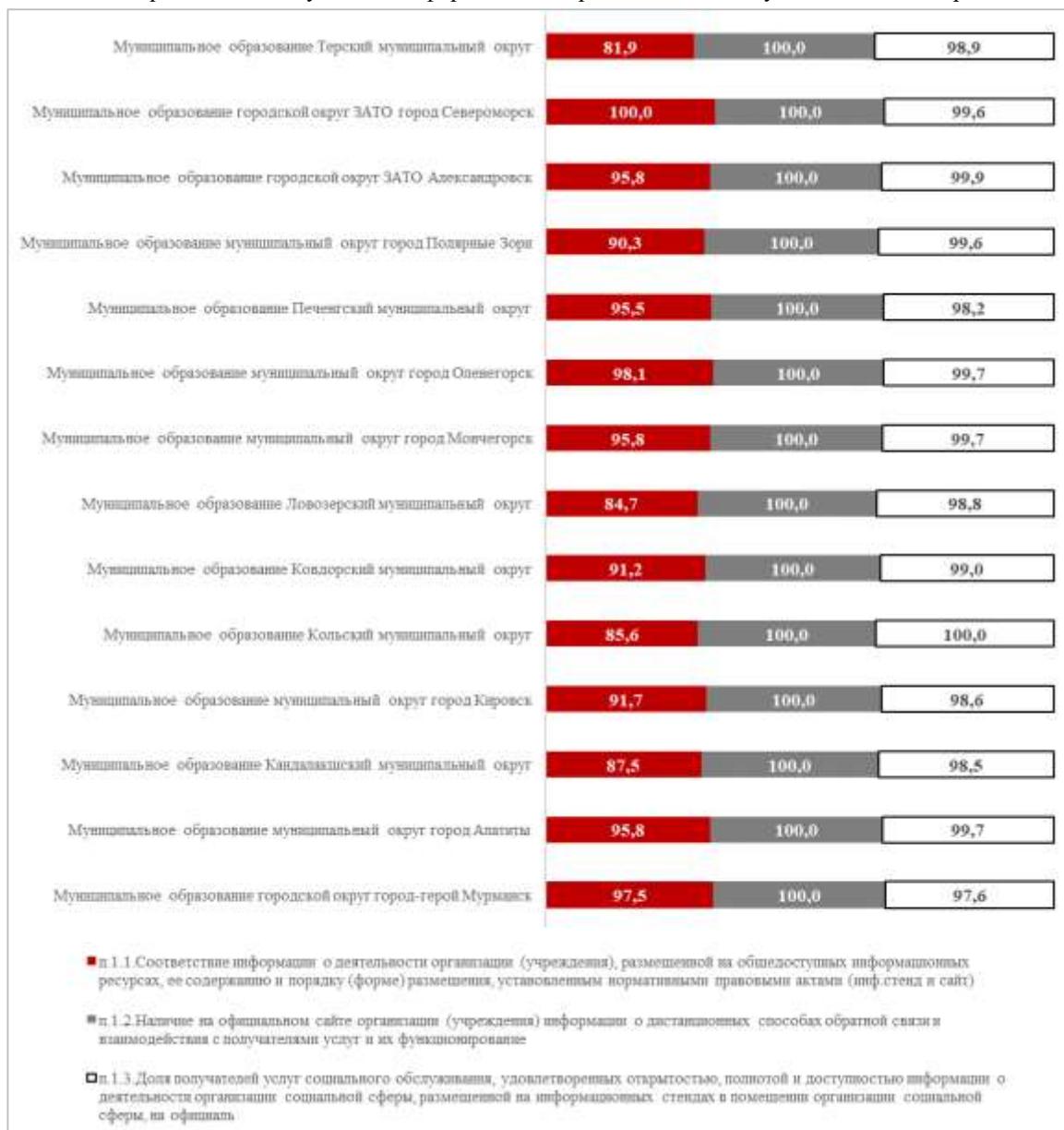
**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили организации, осуществляющие свою деятельность во всех муниципальных образованиях.**

Максимально возможное значение по показателю получили организации, работающие в муниципальном образовании Кольский муниципальный округ (100,0 баллов).

Значения показателей 1.1, 1.2 и 1.3, входящий в общий критерий НОК «Открытость и доступность информации об организации» в срезе муниципальных образований представлены на Рисунке 3.4.2.

# ИП Новикова

Рисунок 3.4.2. Значения показателей 1.1, 1.2 и 1.3, входящий в состав критерия «Открытость и доступность информации об организации» по муниципальным образованиям



**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** содержит в себе 3 показателя, по которым **все муниципальные образования получили оценку «отлично» (81 – 100 баллов).**

**2.1. Обеспечение в организации 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.).

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили организации, осуществляющие свою деятельность во всех муниципальных образованиях.**

Максимально возможное значение по показателю получили организации, работающие в муниципальном образовании муниципальный округ город Апатиты (100,0 баллов), муниципальном образовании муниципальный округ город Мончегорск (100,0 баллов), муниципальном образовании Ковдорский муниципальный округ (100,0 баллов), муниципальном образовании муниципальный округ город Кировск (100,0 баллов), муниципальном образовании Печенгский муниципальный округ (100,0 баллов), муниципальном образовании муниципальный округ город Полярные Зори (100,0 баллов), муниципальном образовании городской округ ЗАТО Александровск (100,0 баллов), муниципальном образовании городской округ ЗАТО город Североморск (100,0 баллов), муниципальном образовании Терский муниципальный округ (100,0 баллов).

**2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию).**

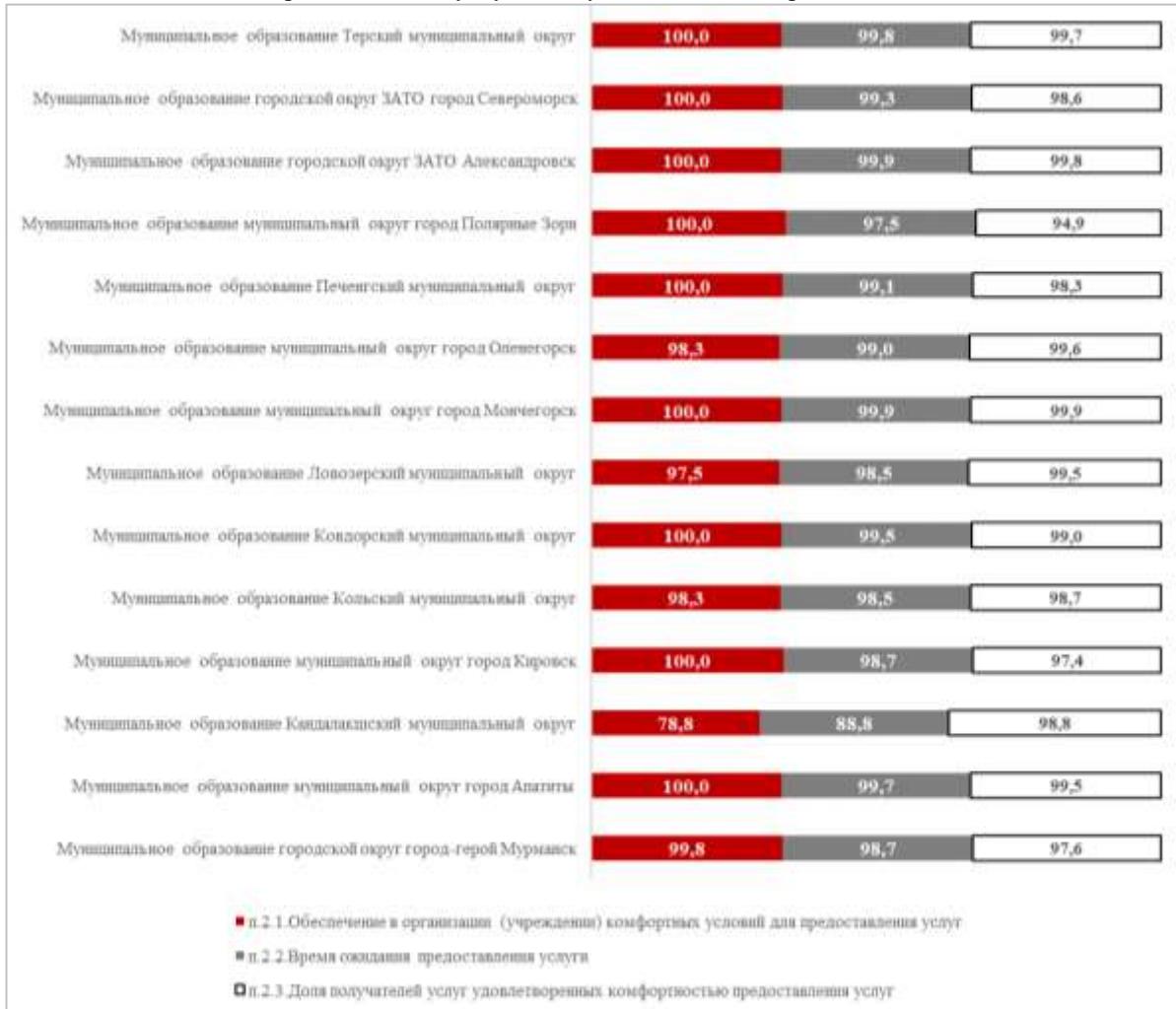
**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили организации, осуществляющие свою деятельность во всех муниципальных образованиях.**

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

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили организации, осуществляющие свою деятельность во всех муниципальных образованиях.**

Значения показателей 2.1, 2.2 и 2.3, входящий в общий критерий НОК «Комфортность условий предоставления услуг» в срезе муниципальных образований представлены на Рисунке 3.4.3.

Рисунок 3.4.3. Значения показателей 2.1, 2.2 и 2.3, входящий в состав критерия «Комфортность условий предоставления услуг» по муниципальным образованиям



**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** включал в себя 3 показателя.

**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).

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов)** получили организации, осуществляющие деятельность на территории муниципального образования муниципальный округ город Апатиты (85,0 баллов) и муниципального образования городской округ ЗАТО Александровск (81,4 балла).

**Оценку «хорошо» (61–80 баллов)** получило одно муниципальное образование: Муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск (61,6 балла).

**Удовлетворительные результаты (40–60 баллов)** показали 4 муниципальных образования: муниципальное образование муниципальный округ город Полярные Зори (57,5 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск (55,0 баллов), муниципальное образование Печенгский муниципальный округ (47,8 балла), муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск (52,5 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск (50,0 баллов).

**Оценка «ниже среднего» (20–39 баллов)** зафиксирована у 4 муниципальных образований: муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ (30,0 баллов), муниципальное образование Кольский муниципальный округ (29,8 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Кировск (26,0 балла), муниципальное образование Кандалакшский муниципальный округ (21,9 балла).

**Неудовлетворительные результаты (0–19 баллов)** показали 2 муниципальных образования: муниципальное образование Терский муниципальный округ (7,5 балла), муниципальное образование Ковдорский муниципальный округ (0,0 баллов).

*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;
- помочь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Оценку «отлично» (81–100 баллов)** получили 2 муниципальных образования: муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск (100,0 баллов) и муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск (100,0 баллов).

**Оценку «хорошо» (61–80 баллов)** получили 8 муниципальных образований: муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск (79,4 балла), муниципальное образование Печенгский муниципальный округ (78,9 балла), муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ (77,5 балла), муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск (70,0 баллов), муниципальное образование Терский муниципальный округ (70,0 баллов), муниципальное образование Кольский муниципальный округ (69,4 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Кировск (68,0 баллов), муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск (65,0 баллов).

**Удовлетворительные результаты (40–60 баллов)** показало 1 муниципальное образование: муниципальное образование муниципальный округ город Апатиты (55,0 баллов).

**Оценка «ниже среднего» (20–39 баллов)** зафиксирована у 3 муниципальных образований: муниципальное образование Кандалакшский муниципальный округ (36,3 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Полярные Зори (30,0 баллов), муниципальное образование Ковдорский муниципальный округ (23,3 балла).

**Неудовлетворительные результаты (0–19 баллов)** у муниципальных образований отсутствуют.

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

**Оценку «отлично» (81–100 баллов)** получили 12 муниципальных образований: муниципальное образование Печенгский муниципальный округ (98,7 балла), муниципальное образование муниципальный округ город

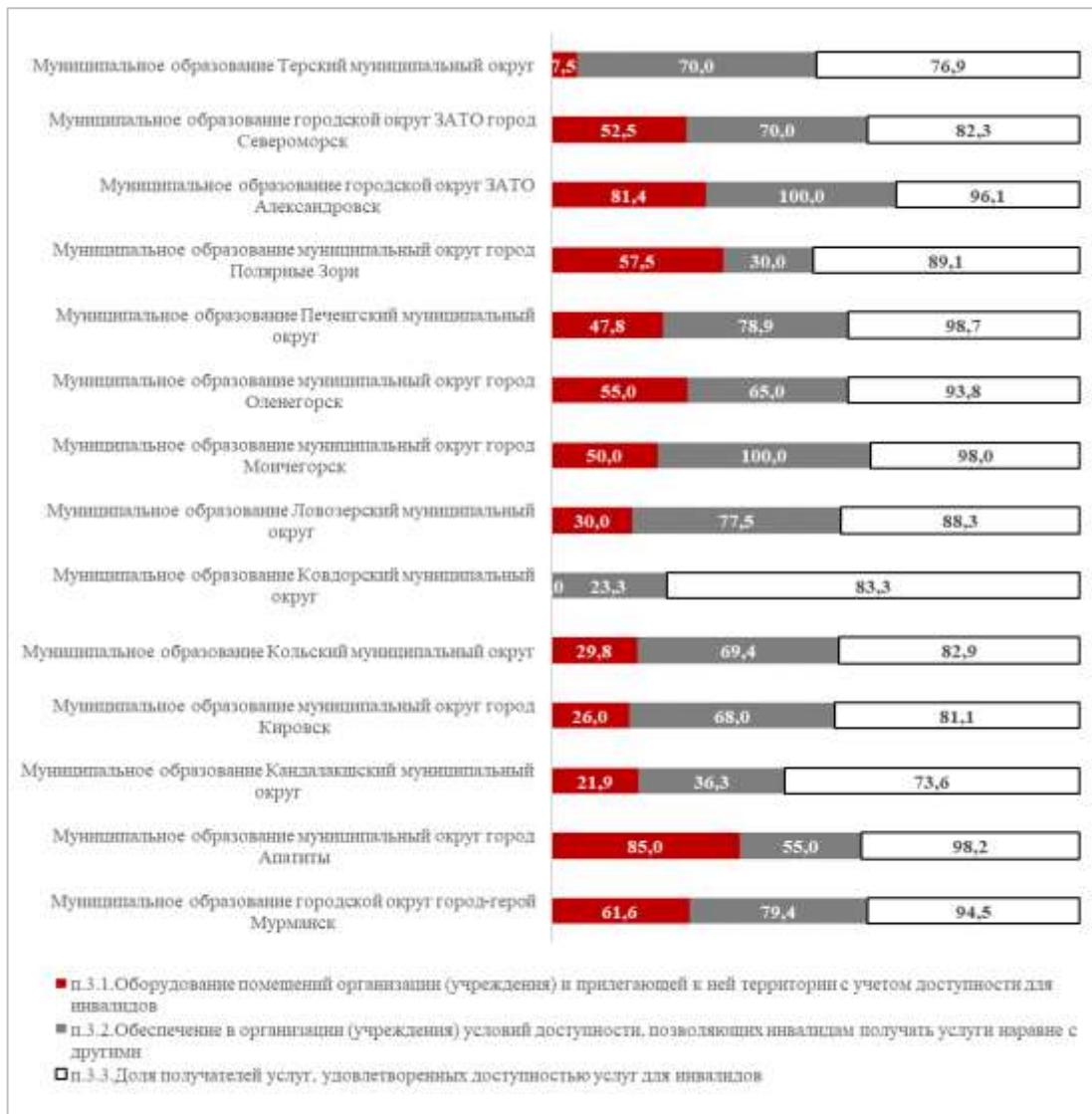
Апатиты (98,2 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск (98,0 баллов), муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск (96,1 балла), муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск (94,5 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск (93,8 балла), муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ (88,3 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Полярные Зори (89,1 балла), муниципальное образование Ковдорский муниципальный округ (83,3 балла), муниципальное образование Кольский муниципальный округ (82,9 балла), муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск (82,3 балла), муниципальное образование муниципальный округ город Кировск (81,1 балла).

**Оценку «хорошо» (61–80 баллов)** получили 2 муниципальных образования: муниципальное образование Терский муниципальный округ (76,9 балла), муниципальное образование Кандалакшский муниципальный округ (73,6 балла).

Оценки «удовлетворительно», «ниже среднего» и «неудовлетворительно» в данном обследовании не присваивались, так как все территории показали результат не ниже категории «хорошо».

Значения показателей 3.1, 3.2 и 3.3, входящий в общий критерий НОК «Доступность услуг для инвалидов» в срезе муниципальных образований представлены на Рисунке 3.4.4.

Рисунок 3.4.4. Значения показателей 3.1, 3.2 и 3.3, входящий в состав критерия «Доступность услуг для инвалидов» по муниципальным образованиям

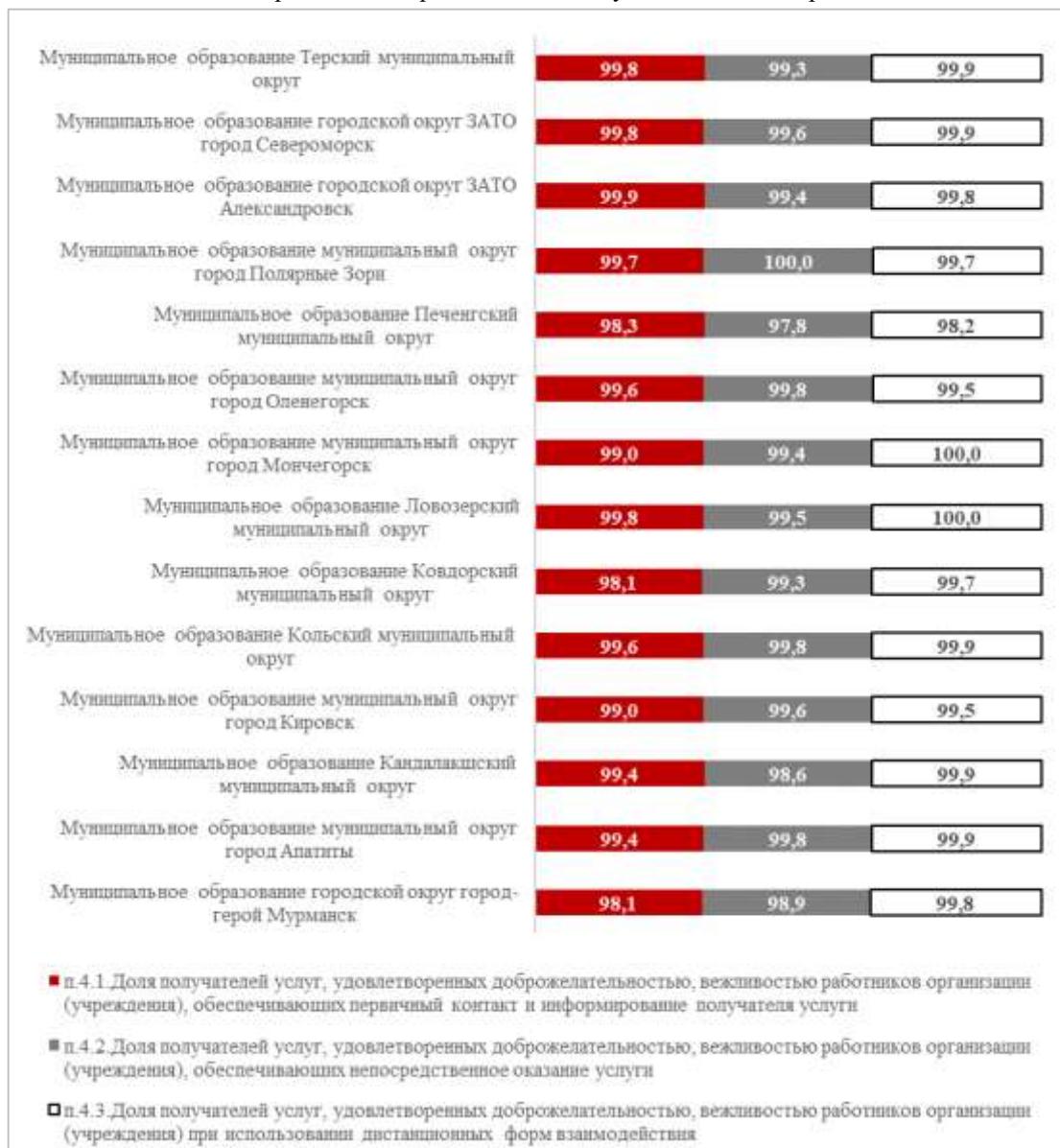


**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** включал в себя 3 показателя. Значения показателей 4.1, 4.2 и 4.3, входящий в общий критерий НОК «Доброжелательность, вежливость работников организаций» в срезе муниципальных образований представлены на Рисунке 3.4.5.

**4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций (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).**

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили организации, осуществляющие свою деятельность во всех муниципальных образованиях.**

Рисунок 3.4.5. Значения показателей 4.1, 4.2 и 4.3, входящий в состав критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» по муниципальным образованиям



**4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций (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).**

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили организации, осуществляющие свою деятельность во всех муниципальных образованиях.**

*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).*

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили организации, осуществляющие свою деятельность во всех муниципальных образованиях.**

Максимально возможный балл – 100 – получили следующие муниципальные образования: муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ, муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск.

**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).*

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили организации, осуществляющие свою деятельность во всех муниципальных образованиях.**

Максимально возможный балл – 100 – получило муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск.

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

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили организации, осуществляющие свою деятельность во всех муниципальных образованиях.**

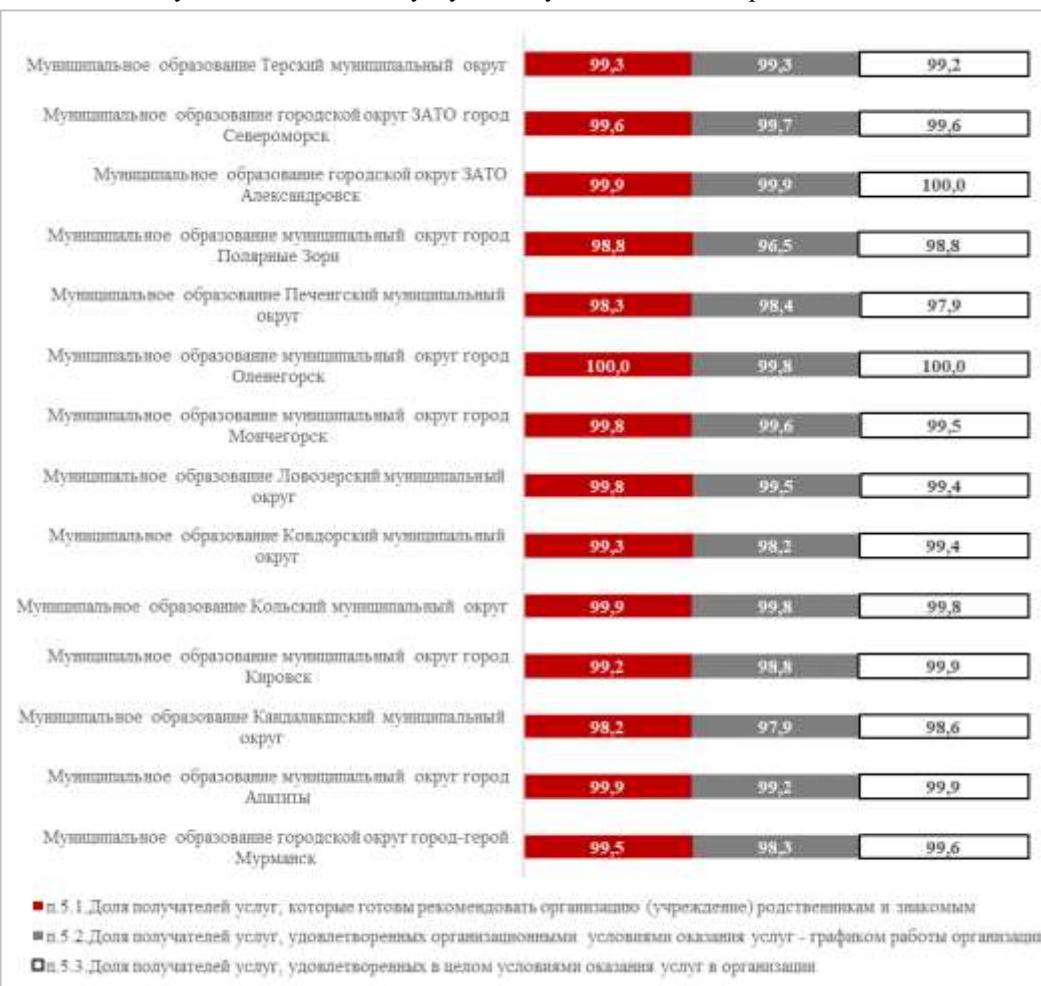
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Оценку «отлично» (81 – 100 баллов) получили организации, осуществляющие свою деятельность во всех муниципальных образованиях.**

Максимально возможный балл – 100 – получили: муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск и муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск.

Значения показателей 5.1, 5.2 и 5.3, входящий в общий критерий НОК «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в срезе муниципальных образований представлены на Рисунке 3.4.6.

Рисунок 3.4.6. Значения показателей 5.1, 5.2 и 5.3, входящий в состав критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по муниципальным образованиям



## ИП Новикова

---

Детальные значения критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям, на территории которых расположены обследованные организации культуры, представлены в Таблице 3.4.6.

Таблица 3.4.6. Значения критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям по итогам проведения НОК в 2025 г.

|  | Муниципальное образование<br>городской округ город-герой<br>Мурманск | Муниципальное образование<br>муниципальный округ город<br>Апатиты | Муниципальное образование<br>Кандалакшский муниципальный<br>округ | Муниципальное образование<br>муниципальный округ город<br>Кировск | Муниципальное образование<br>Кольский муниципальный округ | Муниципальное образование<br>Ковдорский муниципальный<br>округ | Муниципальное образование<br>Ловозерский муниципальный<br>округ | Муниципальное образование<br>Мончегорск | Муниципальное образование<br>Оленегорск | Муниципальное образование<br>Печенгский муниципальный<br>округ | Муниципальное образование<br>Полярные Зори | Муниципальное образование<br>городской округ ЗАТО<br>Александровск | Муниципальное образование<br>городской округ ЗАТО город<br>Североморск | Муниципальное образование<br>Терский муниципальный округ |
|--|--|---|---|---|---|--|---|---|---|--|--|--|--|--|
| <b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации</b>  |  |   |   |   |   |  |   |   |   |  |  |  |  |  |
| п.1.1.Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (инф.стенд и сайт)  | 97,5   | 95,8  | 87,5  | 91,7  | 85,6  | 91,2   | 84,7  | 95,8                                    | 98,1                                    | 95,5   | 90,3                                       | 95,8   | 100,0  | 81,9   |
| п.1.2.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  | 100,0   | 100,0                                   | 100,0                                   | 100,0  | 100,0                                      | 100,0  | 100,0  | 100,0  |
| п.1.3.Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" | 97,6   | 99,7  | 98,5  | 98,6  | 100,0   | 99,0   | 98,8  | 99,7                                    | 99,7                                    | 98,2   | 99,6                                       | 99,9   | 99,6   | 98,9   |
| <b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>  | <b>98,3</b>  | <b>98,6</b>   | <b>95,7</b>   | <b>96,9</b>   | <b>95,7</b>   | <b>97,0</b>  | <b>94,9</b>   | <b>98,6</b>                             | <b>99,3</b>                             | <b>97,9</b>  | <b>96,9</b>                                | <b>98,7</b>  | <b>99,8</b>  | <b>94,1</b>  |

|   |  |   |   |   |  |  |   |                                      |                                      |  |   |  |  |   |
|---|--|---|---|---|--|--|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--|---|--|--|---|
|   | Муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск | Муниципальное образование муниципальный округ город Апатиты | Муниципальное образование Кандалакшский муниципальный округ | Муниципальное образование муниципальный округ город Кировск | Муниципальное образование Кольский муниципальный округ | Муниципальное образование Ковдорский муниципальный округ | Муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ | Муниципальное образование Мончегорск | Муниципальное образование Оленегорск | Муниципальное образование Печенгский муниципальный округ | Муниципальное образование муниципальный округ Полярные Зори | Муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск | Муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск | Муниципальное образование Терский муниципальный округ |
| <b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>   |  |   |   |   |  |  |   |                                      |                                      |  |   |  |  |   |
| п.2.1.Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг                                  | 99,8   | 100,0   | 78,8  | 100,0   | 98,3   | 100,0  | 97,5  | 100,0                                | 98,3                                 | 100,0  | 100,0   | 100,0  | 100,0  | 100,0   |
| п.2.2.Время ожидания предоставления услуги  | 98,7   | 99,7  | 88,8  | 98,7  | 98,5   | 99,5   | 98,5  | 99,9                                 | 99,0                                 | 99,1   | 97,5  | 99,9   | 99,3   | 99,8  |
| п.2.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | 97,6   | 99,5  | 98,8  | 97,4  | 98,7   | 99,0   | 99,5  | 99,9                                 | 99,6                                 | 98,3   | 94,9  | 99,8   | 98,6   | 99,7  |
| <b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>  | <b>98,7</b>  | <b>99,7</b>   | <b>88,8</b>   | <b>98,7</b>   | <b>98,5</b>  | <b>99,5</b>  | <b>98,5</b>   | <b>99,9</b>                          | <b>99,0</b>                          | <b>99,1</b>  | <b>97,5</b>   | <b>99,9</b>  | <b>99,3</b>  | <b>99,8</b>   |
| <b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>   |  |   |   |   |  |  |   |                                      |                                      |  |   |  |  |   |
| п.3.1.Оборудование помещений организаций (учреждений) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов   | 61,6   | 85,0  | 21,9  | 26,0  | 29,8   | 0,0  | 30,0  | 50,0                                 | 55,0                                 | 47,8   | 57,5  | 81,4   | 52,5   | 7,5   |
| п.3.2.Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 79,4   | 55,0  | 36,3  | 68,0  | 69,4   | 23,3   | 77,5  | 100,0                                | 65,0                                 | 78,9   | 30,0  | 100,0  | 70,0   | 70,0  |
| п.3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  | 94,5   | 98,2  | 73,6  | 81,1  | 82,9   | 83,3   | 88,3  | 98,0                                 | 93,8                                 | 98,7   | 89,1  | 96,1   | 82,3   | 76,9  |
| <b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>  | <b>78,0</b>  | <b>77,0</b>   | <b>39,9</b>   | <b>59,3</b>   | <b>60,3</b>  | <b>34,3</b>  | <b>66,5</b>   | <b>84,4</b>                          | <b>70,6</b>                          | <b>73,9</b>  | <b>55,7</b>   | <b>93,3</b>  | <b>68,4</b>  | <b>53,3</b>   |

# ИП Новикова

|   |             |             |             |              |             |             |             |              |             |             |             |             |             |
|---|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|   |             |             |             |              |             |             |             |              |             |             |             |             |             |
| <b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>   |             |             |             |              |             |             |             |              |             |             |             |             |             |
| п.4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 98,1        | 99,4        | 99,4        | 99,0         | 99,6        | 98,1        | 99,8        | 99,0         | 99,6        | 98,3        | 99,7        | 99,9        | 99,8        |
| п.4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги                     | 98,9        | 99,8        | 98,6        | 99,6         | 99,8        | 99,3        | 99,5        | 99,4         | 99,8        | 97,8        | 100,0       | 99,4        | 99,6        |
| п.4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия                  | 99,8        | 99,9        | 99,9        | 99,5         | 99,9        | 99,7        | 100,0       | 100,0        | 99,5        | 98,2        | 99,7        | 99,8        | 99,9        |
| <b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>  | <b>98,8</b> | <b>99,6</b> | <b>99,2</b> | <b>99,32</b> | <b>99,7</b> | <b>98,9</b> | <b>99,7</b> | <b>99,35</b> | <b>99,7</b> | <b>98,1</b> | <b>99,8</b> | <b>99,7</b> | <b>99,7</b> |
| <b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>  |             |             |             |              |             |             |             |              |             |             |             |             |             |
| п.5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым  | 99,5        | 99,9        | 98,2        | 99,2         | 99,9        | 99,3        | 99,8        | 99,8         | 100,0       | 98,3        | 98,8        | 99,9        | 99,6        |
| п.5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации   | 98,3        | 99,2        | 97,9        | 98,8         | 99,8        | 98,2        | 99,5        | 99,6         | 99,8        | 98,4        | 96,5        | 99,9        | 99,7        |

## ИП Новикова

---

|  |             |             |             |             |             |             |             |             |              |             |             |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| п.5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 99,6        | 99,9        | 98,6        | 99,9        | 99,8        | 99,4        | 99,4        | 99,5        | 100,0        | 97,9        | 98,8        | 100,0       | 99,6        | 99,2        |
| <b>Итого по критерию 5<br/>«Удовлетворенность условиями<br/>оказания услуг»</b>              | <b>99,3</b> | <b>99,8</b> | <b>98,3</b> | <b>99,4</b> | <b>99,9</b> | <b>99,1</b> | <b>99,5</b> | <b>99,6</b> | <b>100,0</b> | <b>98,1</b> | <b>98,3</b> | <b>99,9</b> | <b>99,6</b> | <b>99,3</b> |

**Приложение 1. Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2025 году, и объем выборки по каждой из них**

| №<br>п/п | Наименование организации  | Адрес местонахождения   | Количество анкет |  |                           |
|----------|---|---|------------------|--|---------------------------|
|          |   |   | ОБЩЕЕ            | заполнен<br>ных на<br>бумажно<br>м<br>носителе | заполн<br>енных<br>онлайн |
| 1.       | Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» | Мурманская область, г. Мурманск ул. С. Первовской, д.21а                    | 550              | 170  | 380                       |
| 2.       | Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»  | Мурманская область, г. Мурманск ул. Буркова, д. 30                          | 200              | 40   | 160                       |
| 3.       | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска»                                     | Мурманская область, г. Мурманск пр. Кольский, д. 93                         | 560              | 95   | 465                       |
| 3.1      | Центральная городская библиотека  | Мурманская область, г. Мурманск пр. Кольский, д. 93                         | 158              | 31   | 127                       |
| 3.2      | Библиотека-филиал № 2   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Нахимова, д. 17                        | 33               | 6  | 27                        |
| 3.3      | Библиотека-филиал № 3   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Лесная, д. 39                          | 31               | 6  | 25                        |
| 3.4      | Библиотека-филиал № 4 «Библиотека – литературный музей им. Н. Н.Блинова»  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Октябрьская, д. 21                     | 25               | 5  | 20                        |
| 3.5      | Библиотека-филиал № 5   | Мурманская область, г. Мурманск ул. Чумбарова-Лучинского, д. 40/3           | 42               | 8  | 34                        |
| 3.6      | Библиотека-филиал № 6   | Мурманская область, г. Мурманск ул. Генерала Фролова, д. 4/6                | 34               | 6  | 28                        |
| 3.7      | Библиотека-филиал № 8   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 8/6                      | 23               | 0  | 23                        |
| 3.8      | Библиотека-филиал № 9   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Карла Маркса, д. 29                    | 38               | 7  | 31                        |
| 3.9      | Библиотека-филиал № 11  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Орликовой, д. 19                       | 29               | 5  | 24                        |
| 3.10     | Библиотека-филиал № 12  | Мурманская область, г. Мурманск, жилой р-н Росляково, ул. Молодёжная, д. 13 | 14               | 0  | 14                        |

## ИП Новикова

|           |  |   |            |            |            |
|-----------|--|---|------------|------------|------------|
| 3.11      | Библиотека-филиал № 22   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Халтурина, д. 3                        | 23         | 0          | 23         |
| 3.12      | Библиотека-филиал № 23   | Мурманская область, г. Мурманск, пр. Капитана Тарана, д. 14                 | 36         | 7          | 29         |
| 3.13      | Библиотека-филиал № 24   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Шабалина, д. 59                        | 39         | 7          | 32         |
| 3.14      | Библиотека-филиал № 25   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Капитана Маклакова, д. 45              | 35         | 7          | 28         |
| <b>4.</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная детская библиотека города Мурманска»</b> | <b>Мурманская область, г. Мурманск, ул. Беринга, д. 28</b>                  | <b>599</b> | <b>108</b> | <b>491</b> |
| 4.1       | Центральная детская библиотека. Отдел обслуживания читателей   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Беринга, д. 28                         | 69         | 13         | 56         |
| 4.2       | Библиотека-филиал № 2  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 46                          | 49         | 9          | 40         |
| 4.3       | Библиотека-филиал № 3  | Мурманская область, г. Мурманск, жилой р-н Росляково, ул. Заводская, д. 4/1 | 23         | 0          | 23         |
| 4.4       | Библиотека-филиал № 4  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Капитана Пономарева, д. 9/5            | 52         | 10         | 42         |
| 4.5       | Библиотека-филиал № 5  | Мурманская область, г. Мурманск, пр. Героев-Североморцев, д. 27             | 77         | 15         | 62         |
| 4.6       | Библиотека-филиал № 7  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Капитана Буркова, д. 11/18             | 27         | 5          | 22         |
| 4.7       | Библиотека-филиал № 8  | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Морская, д. 5                          | 54         | 10         | 44         |
| 4.8       | Библиотека-филиал № 10   | Мурманская область, г. Мурманск, пр. Михаила Бабикова, д. 8                 | 34         | 6          | 28         |
| 4.9       | Библиотека - филиал № 12   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Баумана, д. 24                         | 73         | 14         | 59         |
| 4.10      | Библиотека - филиал № 15   | Мурманская область, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 94                          | 59         | 11         | 48         |
| 4.11      | Библиотека - филиал №16  | Мурманская область, г. Мурманск ул. Героев Рыбачьего, д. 59                 | 37         | 7          | 30         |
| 4.12      | Библиотека-филиал № 17   | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Скальная, д. 13                        | 45         | 8          | 37         |

## ИП Новикова

---

|           |  |   |            |            |            |
|-----------|--|---|------------|------------|------------|
| <b>5.</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Апатиты»</b>  | <b>Мурманская область, г. Апатиты, ул. Пушкина, д. 4</b>              | <b>554</b> | <b>108</b> | <b>446</b> |
| 5.1       | Центральная городская библиотека   | Мурманская область, г. Апатиты, ул. Пушкина, д. 4                     | 54         | 10         | 44         |
| 5.2       | Городская детско-юношеская библиотека  | Мурманская область, г. Апатиты, ул. Дзержинского, д. 53               | 283        | 56         | 227        |
| 5.3       | Библиотека семейного чтения  | Мурманская область, г. Апатиты, ул. Кирова, д. 15                     | 163        | 32         | 131        |
| 5.4       | Городская библиотека имени Л. А. Гладиной (библиотека-музей)   | Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ленина, д. 24а                    | 54         | 10         | 44         |
| <b>6.</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры Зеленоборская централизованная библиотечная система</b> | <b>Мурманская область, г. п. Зеленоборский, ул. Заводская, д. 17а</b> | <b>200</b> | <b>40</b>  | <b>160</b> |
| 6.1       | Центральная библиотека   | Мурманская область, г. п. Зеленоборский, ул. Заводская, д. 17а        | 100        | 20         | 80         |
| 6.2       | Лесозаводский сельский филиал  | Мурманская область, н. п. Лесозаводский, ул. Центральная, д. 11а      | 100        | 20         | 80         |
| <b>7.</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение «Кандалакшская централизованная библиотечная система»</b>        | <b>Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 40</b>     | <b>493</b> | <b>77</b>  | <b>416</b> |
| 7.1       | Центральная детско-юношеская библиотека  | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 40            | 111        | 22         | 89         |
| 7.2       | Центральная библиотека имени Н.В. Колычева   | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Первомайская, д.51             | 201        | 40         | 161        |
| 7.3       | Городская библиотека № 1   | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Советская, д. 2                | 20         | 0          | 20         |
| 7.4       | Городская библиотека № 2   | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Кировская аллея, д. 1-а        | 75         | 15         | 60         |
| 7.5       | Городская библиотека № 3   | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Питео, д. 2                    | 26         | 0          | 26         |
| 7.6       | Беломорская сельская библиотека  | Мурманская область, н. п. Белое море, д. 6                            | 20         | 0          | 20         |
| 7.7       | Лувенъгская сельская библиотека  | Мурманская область, н. п.Лувенъга, пл. Мира, д. 10                    | 20         | 0          | 20         |
| 7.8       | Нивская сельская библиотека  | Мурманская область, н. п. Нивский, ул. Букина д. 2                    | 20         | 0          | 20         |
| <b>8.</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Кировск</b> | <b>Мурманская область, г. Кировск, проспект Ленина, д. 15</b>         | <b>601</b> | <b>97</b>  | <b>504</b> |

## ИП Новикова

---

|           |  |   |            |           |            |
|-----------|--|---|------------|-----------|------------|
| 8.1.      | Центральная городская библиотека им. А. М. Горького  | Мурманская область, г. Кировск, проспект Ленина, д. 15        | 251        | 50        | 201        |
| 8.2.      | Городская детская библиотека-филиал №1   | Мурманская область, г. Кировск, ул. Кондрикова, д. 3а         | 240        | 47        | 193        |
| 8.3       | Городская библиотека-филиал №2   | Мурманская область, г. Кировск, ул. Кирова, д. 17             | 45         | 0         | 45         |
| 8.4       | Библиотека-филиал №4   | Мурманская область, г. Кировск, н. п. Коашва, д. 5            | 29         | 0         | 29         |
| 8.5       | Библиотека-филиал №3   | Мурманская область, г. Кировск, н.п.Титан, д. 14              | 36         | 0         | 36         |
| <b>9</b>  | <b>Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Кольского района» имени М. В. Ломоносова</b> | Мурманская область, г. Кола, пер. Островский, д. 6            | 445        | 51        | 394        |
| 9.1.      | Межпоселенческая библиотека Кольского района имени М.В. Ломоносова   | Мурманская область, г. Кола, пер. Островский, д. 6            | 212        | 42        | 170        |
| 9.2       | Пушновская сельская библиотека-филиал  | Мурманская область, н. п. Пушной, ул. Центральная д. 14       | 25         | 0         | 25         |
| 9.3       | Лопарская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, ст. Лопарская, ул. Восход, д. 16Б         | 25         | 0         | 25         |
| 9.4       | Междуреченская сельская библиотека-филиал  | Мурманская область, н. п. Междуречье, ул. Строительная д. 11  | 35         | 0         | 35         |
| 9.5       | Мишуковская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, н. п. Мишуково, ул. Почтовая, д. 1А, кв.2 | 9          | 0         | 9          |
| 9.6       | Минькинская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, н. п. Минькино, д. 142                    | 18         | 0         | 18         |
| 9.7       | Белокаменская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, с. Белокаменка, д. 48                     | 18         | 0         | 18         |
| 9.8       | Туломская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, н. п. Тулома, ул. Ручьевая д. 6           | 48         | 9         | 39         |
| 9.9       | Урагубская сельская библиотека-филиал  | Мурманская область, н. п. Ура-Губа ул. Рыбацкая д. 42         | 16         | 0         | 16         |
| 9.10      | Териберская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, с. Териберка, ул. Пионерская д.7          | 39         | 0         | 39         |
| <b>10</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кольская центральная детская библиотека»</b>                   | <b>Мурманская область, г. Кола, ул. Победы д. 7</b>           | <b>300</b> | <b>60</b> | <b>240</b> |
| 10.1      | Кольская центральная детская библиотека  | Мурманская область, г. Кола, ул. Победы д. 7                  | 200        | 40        | 160        |
| 10.2      | Библиотека - филиал  | Мурманская область, г. Кола, ул. Кривошеева д. 3              | 100        | 20        | 80         |
| <b>11</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мурмашинская городская библиотека»</b>                         | <b>Мурманская область, п. Мурмаши, ул. Энергетиков д. 7</b>   | <b>298</b> | <b>59</b> | <b>239</b> |
| 11.1      | Мурмашинская городская библиотека  | Мурманская область, п. Мурмаши, ул. Энергетиков д. 7          | 163        | 32        | 131        |

## ИП Новикова

|            |   |   |            |           |            |
|------------|---|---|------------|-----------|------------|
| 11.2       | Мурмашинская городская библиотека-филиал №1   | Мурманская область, п. Мурмаши, ул. Причальная, д. 18                     | 33         | 7         | 26         |
| 11.3       | Мурмашинская детская библиотека-филиал №2   | Мурманская область, п. Мурмаши, ул. Энергетиков, д. 10                    | 102        | 20        | 82         |
| <b>12</b>  | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кильдинская городская библиотека»</b>   | <b>Мурманская область, г. п. Кильдинстрой, ул. Советская д. 2</b>         | <b>250</b> | <b>49</b> | <b>201</b> |
| 12.1       | Кильдинская городская библиотека  | Мурманская область, г. п. Кильдинстрой, ул. Советская д. 2                | 110        | 22        | 88         |
| 12.2       | Зверосовхозская сельская библиотека   | Мурманская область, п. Зверосовхоз, ул. Зеленая д. 14                     | 81         | 16        | 65         |
| 12.3       | Шонгуйская сельская библиотека  | Мурманская область, п. Шонгуй Комсомольская д. 4                          | 59         | 11        | 48         |
| <b>13</b>  | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области</b> | <b>Мурманская область, г. п. Молочный, ул. Гальченко, д. 7, кв. 46-48</b> | <b>100</b> | <b>19</b> | <b>81</b>  |
| 13.1       | Центральная городская библиотека  | Мурманская область, г. п. Молочный, ул. Гальченко, д. 7, кв. 46-48        | 53         | 10        | 43         |
| 13.2       | Детская библиотека  | Мурманская область, г. п. Молочный, ул. Торговая, д. 1А                   | 47         | 9         | 38         |
| <b>14</b>  | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области</b>                 | <b>Мурманская область, п. Туманный, ул. Энергетиков, д. 2а</b>            | <b>30</b>  | <b>6</b>  | <b>24</b>  |
| <b>15.</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»</b>                    | <b>Мурманская область, г. Ковдор, ул. Строителей, д. 1а</b>               | <b>384</b> | <b>63</b> | <b>321</b> |
| 15.1       | Центральная библиотека  | Мурманская область, г. Ковдор, ул. Строителей, д. 1а                      | 179        | 35        | 144        |
| 15.2       | Центральная детская библиотека  | Мурманская область, г. Ковдор, ул. Ленина, д. 11                          | 103        | 20        | 83         |
| 15.3       | Сельская библиотека-филиал №2   | Мурманская область, п. Ёнкий, ул. Школьная, д. 4А                         | 24         | 0         | 24         |
| 15.4       | Городская библиотека-филиал №5  | Мурманская область, г. Ковдор, ул. Ленина, д. 11                          | 44         | 8         | 36         |
| 15.5       | Сельская библиотека-филиал №6   | Мурманская область, пос. Лейпи  | 18         | 0         | 18         |
| 15.6       | Сельская библиотека-филиал №8   | Мурманская область, с. Ёна, д. 17   | 16         | 0         | 16         |
| <b>16.</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерская межпоселенческая библиотека»</b>   | <b>Мурманская область, г. п. Ревда, ул. Победы, д. 25</b>                 | <b>400</b> | <b>75</b> | <b>325</b> |

## ИП Новикова

---

|           |  |  |            |            |            |
|-----------|--|--|------------|------------|------------|
| 16.1      | Центральная городская библиотека   | Мурманская область, г. п. Ревда, ул. Победы, д. 25               | 190        | 38         | 152        |
| 16.2      | Центральная детская библиотека   | Мурманская область, г. п. Ревда, ул. Комсомольская, д. 21        | 82         | 16         | 66         |
| 16.3      | Библиотека-филиал №1   | Мурманская область, с. Ловозеро, ул. Вокуева, д. 2               | 110        | 21         | 89         |
| 16.4      | Библиотека-филиал №7   | Мурманская область, с. Краснощелье, ул. Новая, д. 9              | 18         | 0          | 18         |
| <b>17</b> | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система»</b>                    | <b>Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Металлургов, д. 27</b> | <b>601</b> | <b>118</b> | <b>483</b> |
| 17.1      | Центральная городская библиотека города Мончегорска  | Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Металлургов, д. 27        | 292        | 58         | 234        |
| 17.2      | Центральная детская библиотека   | Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Металлургов, д. 39а       | 141        | 28         | 113        |
| 17.3      | Экологическая библиотека   | Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Кирова, д. 19/2           | 64         | 12         | 52         |
| 17.4      | Центр семейного чтения   | Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Лесная, д. 10             | 104        | 20         | 84         |
| <b>18</b> | <b>Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск</b>                            | <b>Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Бардина, д. 25</b>     | <b>600</b> | <b>98</b>  | <b>502</b> |
| 18.1      | Центральная городская библиотека «Библиотека открытый» с функциональными отделами  | Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Бардина, д. 25            | 178        | 35         | 143        |
| 18.2      | Центральная детская библиотека «Морозко»   | Мурманская область, г. Оленегорск, Ленинградский проспект, д.7   | 192        | 38         | 154        |
| 18.3      | Библиотека-филиал №1 «Забота»  | Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Строительная д. 37        | 50         | 9          | 41         |
| 18.4      | Библиотека-филиал №3 «Библиотека Высокого полета»  | Мурманская область, Оленегорск-8, ул. Сыромятникова, д. 13       | 60         | 0          | 60         |
| 18.5      | Библиотека-филиал №5   | Мурманская область, Оленегорск-1,ул. Озерная, д. 5               | 39         | 0          | 39         |
| 18.6      | Библиотека-филиал №7 «Эрудит»  | Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Строительная, д. 34       | 81         | 16         | 65         |
| <b>19</b> | <b>Муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»</b> | <b>Мурманская область, п. Никель, Гвардейский проспект, д.33</b> | <b>638</b> | <b>100</b> | <b>538</b> |
| 19.1      | Центральная библиотека   | Мурманская область, п. Никель, Гвардейский проспект, д.33        | 136        | 27         | 109        |
| 19.2      | Центральная детская библиотека   | Мурманская область, п. Никель, ул. Мира, д. 22                   | 108        | 20         | 88         |

## ИП Новикова

---

|                 |  |   |                |               |                |
|-----------------|--|---|----------------|---------------|----------------|
| 19.3            | Библиотека-филиал № 1  | Мурманская область, г. Заполярный, ул. Ленина, д. 22                | 96             | 19            | 77             |
| 19.4            | Библиотека-филиал № 3  | Мурманская область, г. Заполярный, ул. Бабикова, д. 15а             | 174            | 34            | 140            |
| 19.5            | Библиотека-филиал №4   | Мурманская область, п. Печенга, Печенгское шоссе, д.3               | 46             | 0             | 46             |
| 19.6            | Библиотека-филиал № 6  | Мурманская область, п. Корзуново, ул. Печенгская, д.25              | 19             | 0             | 19             |
| 19.7            | Библиотека-филиал № 7  | Мурманская область, п. Лиинахамари, ул. Шабалина, д.11, кв.31       | 19             | 0             | 19             |
| 19.8            | Библиотека-филиал № 8  | Мурманская область, п. Спутник, ул. Новая, д. 4                     | 20             | 0             | 20             |
| 19.9            | Библиотека-филиал № 10   | Мурманская область, п. Печенга, 19-й км, д.2                        | 20             | 0             | 20             |
| <b>20</b>       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»</b>                      | <b>Мурманская область, г. Полярные Зори, пр. Нивский, д. 7А</b>     | <b>400</b>     | <b>74</b>     | <b>326</b>     |
| 20.1            | Центральная городская библиотека   | Мурманская область, г. Полярные Зори, пр. Нивский, д. 7А            | 196            | 39            | 157            |
| <del>20.2</del> | <del>Детская библиотека</del>  | <del>Мурманская область, г. Полярные Зори, пр. Нивский, д. 7А</del> | <del>135</del> | <del>26</del> | <del>109</del> |
| 20.3            | Сельская библиотека нп. Африканда  | Мурманская область, нп. Африканда, ул. Мира, д.6                    | 46             | 9             | 37             |
| 20.4            | Сельская библиотека нп. Защеек   | Мурманская область, нп. Защеек, ул. Веденеева, д. 12а               | 23             | 0             | 23             |
| <b>21</b>       | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»</b> | <b>Мурманская область, г. Полярный, ул. Сивко, д. 11</b>            | <b>599</b>     | <b>114</b>    | <b>485</b>     |
| 21.1            | Центральная городская библиотека им. А. М. Каутского (с функциональными отделами)  | Мурманская область, г. Полярный, ул. Сивко, д. 11                   | 113            | 22            | 91             |
| 21.2            | Центральная детская библиотека (с функциональными отделами)  | Мурманская область, г. Полярный, ул. Красный Горн, д. 16            | 133            | 26            | 107            |
| 21.3            | Сельская библиотека н.п. Оленья Губа   | Мурманская область, н. п. Оленья Губа, ул. Строителей, д. 36А       | 19             | 0             | 19             |
| 21.4            | Городская библиотека   | Мурманская область, г. Гаджиево, наб.С.Преминина, д.106             | 75             | 15            | 60             |
| 21.5            | Городская детская библиотека   | Мурманская область, г. Гаджиево, ул. Ленина, д. 39                  | 91             | 18            | 73             |
| 21.6            | Городская библиотека «Центр-Книга»   | Мурманская область, г. Снежногорск, ул. В. Бирюкова, д.7            | 82             | 16            | 66             |
| 21.7            | Городская детская библиотека «Мир детства»   | Мурманская область, г. Снежногорск, ул. В.                          | 86             | 17            | 69             |

## ИП Новикова

|              |  |   |              |              |              |
|--------------|--|---|--------------|--------------|--------------|
|              |  | Бирюкова, д.7   |              |              |              |
| <b>22</b>    | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры Североморская централизованная библиотечная система</b> | <b>Мурманская область, г. Североморск, ул. Адмирала Головко, д. 5</b> | <b>590</b>   | <b>106</b>   | <b>484</b>   |
| 22.1         | Центральная городская библиотека имени Л.Крейна (с функциональными отделами)                           | Мурманская область, г. Североморск, ул. Кирова, д. 2.                 | 181          | 36           | 145          |
| 22.2         | Центральная детская библиотека имени С. Михалкова (с функциональными отделами)                         | Мурманская область, г. Североморск, ул. Адмирала Головко, д. 5        | 136          | 27           | 109          |
| 22.3         | Североморская городская библиотека-филиал №1 имени Е. Гулидова   | Мурманская область, г. Североморск, ул. Адмирала Сизова, д. 4         | 62           | 12           | 50           |
| 22.4         | Североморская городская библиотека-филиал №2 имени В. Панюшкина  | Мурманская область, г. Североморск, ул. Флотских Строителей, д. 5     | 80           | 15           | 65           |
| 22.5         | Североморская детская библиотека-филиал №2   | Мурманская область, г. Североморск, ул.Гвардейская,д.52А              | 41           | 8            | 33           |
| 22.6         | Сафоновская городская библиотека-филиал  | Мурманская область, п. Сафоново-1, ул. Панина, д. 68                  | 44           | 8            | 36           |
| 22.7         | Североморская сельская библиотека-филиал №3  | Мурманская область, Североморск-3, ул. Тимура Апакидзе, д. 6          | 30           | 0            | 30           |
| 22.8         | Щукозерская сельская библиотека-филиал   | Мурманская область, н.п. Щукозеро, ул. Агеева, д.7а                   | 16           | 0            | 16           |
| <b>23</b>    | <b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Терская межпоселенческая библиотека»</b>               | <b>Мурманская область, пгт. Умба, ул. Кирова, д. 15</b>               | <b>369</b>   | <b>50</b>    | <b>319</b>   |
| 23.1         | Центральная районная библиотека  | Мурманская область, пгт. Умба, ул. Кирова, д. 15                      | 118          | 23           | 95           |
| 23.2         | Детская районная библиотека  | Мурманская область, пгт Умба, ул. Беломорская, д. 16                  | 136          | 27           | 109          |
| 23.3         | Библиотека –филиал №2  | Мурманская область, пгт Умба, ул. Совхозная, д.12                     | 27           | 0            | 27           |
| 23.4         | Библиотека-филиал №5   | Мурманская область, с. Кашкаранцы, д.7                                | 17           | 0            | 17           |
| 23.5         | Библиотека-филиал №6   | Мурманская область, с. Варзуга, ул. Успенская, д. 89                  | 19           | 0            | 19           |
| 23.6         | Библиотека-филиал №7   | Мурманская область, с. Кузоменъ, д. 67                                | 20           | 0            | 20           |
| 23.7         | Библиотека-филиал №8   | Мурманская область, с. Чаваньга, д. 65                                | 15           | 0            | 15           |
| 23.8         | Библиотека-филиал №10  | Мурманская область, с. Чапома, д. 50                                  | 17           | 0            | 17           |
| <b>ИТОГО</b> |  |   | <b>9 761</b> | <b>1 777</b> | <b>7 984</b> |

## Приложение 2. Таблица значений показателей оценки качества по муниципальным образованиям по отраслям социальной сферы

| №<br>п/п | Наименование муниципального образования                           | Значение показателя оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры муниципальными организациями, расположенными на территории соответствующего муниципального образования и оказывающими услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета муниципального образования, в целом по муниципальному образованию |
|----------|---|---|
| 1        | Муниципальное образование городской округ ЗАТО Александровск      | 98,3  |
| 2        | Муниципальное образование муниципальный округ город Мончегорск    | 96,4  |
| 3        | Муниципальное образование муниципальный округ город Апатиты       | 95,0  |
| 4        | Муниципальное образование городской округ город-герой Мурманск    | 94,6  |
| 5        | Муниципальное образование муниципальный округ город Оленегорск    | 93,7  |
| 6        | Муниципальное образование Печенгский муниципальный округ          | 93,43   |
| 7        | Муниципальное образование городской округ ЗАТО город Североморск  | 93,38   |
| 8        | Муниципальное образование Ловозерский муниципальный округ         | 91,8  |
| 9        | Муниципальное образование Кольский муниципальный округ            | 90,8  |
| 10       | Муниципальное образование муниципальный округ город Кировск       | 90,7  |
| 11       | Муниципальное образование муниципальный округ город Полярные Зори | 89,7  |
| 12       | Муниципальное образование Терский муниципальный округ             | 89,2  |
| 13       | Муниципальное образование Ковдорский муниципальный округ          | 85,8  |
| 14       | Муниципальное образование Кандалакшский муниципальный округ       | 84,4  |