



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры в Ямало-Ненецком автономном округе.

Тюмень, 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.....	8
Итоговые значения показателей независимой оценки.....	30
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки.....	40
Итоговые значения показателей независимой оценки.....	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	59

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг организациями культуры в Ямало-Ненецком автономном округе проведена независимая оценка в отношении 5 учреждений. Все работы выполнены в соответствии с:

- 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»;

- Законом РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (ст. 36.1, 36.2);

- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановлением Правительства РФ от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Распоряжением Министерства культуры РФ от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства культуры РФ от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного Федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- Приказом Министерства культуры РФ от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- Приказ Минтруда России от 30.10.2018 N 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и иными нормативно-правовыми актами, определяющими проведение независимой оценки организациями культуры.

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

- 1) открытость и доступность информации об учреждениях культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- 5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Опрос получателей услуг, а также сбор информации об условиях оказания услуг в организациях культуры проходил удаленно в сети «Интернет» при помощи специализированного сервиса «Тестограф». Получатели услуг самостоятельно заполняли анкету о качестве оказания услуг в организациях, а информацию о наличии тех или иных условий (наличие информации на стендах, обеспечение параметров комфортности и доступности для инвалидов) предоставили руководители/уполномоченные лица организаций.

Анализ официальных сайтов организаций культуры проходил удаленно, сайты оценивались исполнителем на предмет соответствия действующему законодательству.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек (Таблица 1).

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№	Учреждение	Объем выборочной совокупности, полученный в ходе проведения НОК
1	ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	409
2	ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	402
3	ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	305
4	ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	490
5	ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	336

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество информационных объектов на сайте	Информативность сайта	Количество информационных	Информативность стенда	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	12	100	10	100	100
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	12	100	10	100	100
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	12	100	10	100	100
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	12	100	10	100	100
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	12	100	10	100	100

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

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной

связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы**	«ЧЗВ» ***	Анкета или ссылка на нее****	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	+	+	+	-	-	100
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	+	+	+	+	-	100
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	+	+	+	+	+	100
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	+	+	+	+	-	100
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	+	+	+	+	-	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации
 ***Часто задаваемые вопросы
 ****Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

Организация	Количество оценивших стенд	Кол-во удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Кол-во удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	299	299	100	346	342	98,8	99,4
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	269	263	97,8	305	279	91,5	94,6
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	194	189	97,4	247	243	98,4	97,9
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	360	359	99,7	390	380	97,4	98,6
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	224	223	99,6	281	277	98,6	99,1

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	+	+	+	+	+	100
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	+	+	+	+	+	100
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	+	+	+	+	+	100
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	+	+	+	+	+	100
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	+	+	+	+	+	100

2.2 Время ожидания предоставления услуги.

В соответствии с Единым порядком расчета в учреждениях образования показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между значениями показателей 2.1 и 2.3.

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	409	387	94,6
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	402	371	92,3
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	305	283	92,8
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	490	470	95,9
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	336	319	94,9

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	+	+	+	+	+	100
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	+	+	+	+	+	100
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	+	+	+	+	+	100
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	+	+	+	+	+	100
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	+	+	+	+	+	100

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

Организация	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 сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	+	+	+	+	+	+	100
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	+	+	+	+	+	+	100
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	+	+	+	+	+	+	100
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	+	+	+	+	+	+	100
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	+	+	+	+	+	+	100

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	11	11	100
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	29	30	96,7
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	10	11	90,9
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	51	51	100
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	28	28	100

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

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

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	409	389	95,1
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	402	380	94,5
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	305	283	92,8
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	490	469	95,7
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	336	318	94,6

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	409	390	95,4
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	402	382	95,0
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	305	284	93,1
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	490	470	95,9
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	336	319	94,9

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	303	303	100
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	255	251	98,4
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	195	195	100
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	372	369	99,2
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	232	232	100

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

Организация	Количество ответивших	Количество готовых рекомендовать	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	409	390	95,4
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	402	381	94,8
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	305	288	94,4
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	490	470	95,9
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	336	319	94,9

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	409	390	95,4
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	402	381	94,8
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	305	279	91,5
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	490	466	95,1
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	336	319	94,9

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	409	392	95,8
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	402	383	95,3
ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	305	282	92,5
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	490	469	95,7

Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п.п.	Наименование организации культуры	Итоговый балл по НОК	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проведена независимая оценка																			
			Открытость и доступность информации об организации				Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг				Доступность услуг для инвалидов				Доброжелательность, вежливость работников учреждения				Удовлетворенность условиями оказания услуг			
			1	1.1	1.2	1.3	2	2.1	2.2*	2.3	3	3.1	3.2	3.3	4	4.1	4.2	4.3	5	5.1	5.2	5.3
			100	30	30	40	100	30	40	30	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50
1	ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	97,8	99,8	100	100	99,4	97,3	100	97,3	94,6	100	100	100	100	96,2	95,1	95,4	100	95,6	95,4	95,4	95,8
2	ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	96,7	97,8	100	100	94,6	96,1	100	96,1	92,3	99	100	100	96,7	95,5	94,5	95	98,4	95	94,8	94,8	95,3
3	ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	96	99,2	100	100	97,9	96,4	100	96,4	92,8	97,3	100	100	90,9	94,4	92,8	93,1	100	92,9	94,4	91,5	92,5
4	ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	97,9	99,4	100	100	98,6	98	100	98	95,9	100	100	100	100	96,5	95,7	95,9	99,2	95,7	95,9	95,1	95,7
5	ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	97,5	99,6	100	100	99,1	97,5	100	97,5	94,9	100	100	100	100	95,8	94,6	94,9	100	94,8	94,9	94,9	94,6

* - Данный показатель в организациях культуры рассчитывается как среднее арифметическое между показателями 2.1 и 2.3

Итоговый балл по отрасли социальной сферы – 97,18

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостатков по результатам обследования информационных стендов выявлено не было.

2) Недостатков по результатам обследования официальных сайтов учреждений, выявлено не было.

3) Недостатков по результатам обследования официальных сайтов учреждений на предмет отсутствия дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования, выявлено не было.

Учреждение	Недостатки по комфортности условий предоставления услуг
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	Отсутствует раздел часто задаваемые вопросы, Отсутствует анкета для получателей услуг или ссылка на нее
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	Отсутствует анкета для получателей услуг или ссылка на нее
ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	Отсутствует анкета для получателей услуг или ссылка на нее
ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	Отсутствует анкета для получателей услуг или ссылка на нее

4) Недостатков по результатам обследования условий комфортности предоставления услуг в организации, выявлено не было.

5) Недостатков по результатам обследования условий услуг для инвалидов, выявлено не было.

Ранжированный итоговый рейтинг

№ п.п.	Наименование организации культуры	Итоговый балл по НОК
1	ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	97,9
2	ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	97,8
3	ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	97,5
4	ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	96,7
5	ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	96,0

Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Открытость и доступность информации об организации»

№ п.п.	Наименование организации культуры	Итоговый балл по показателю 1
1	ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	99,8
2	ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	99,6
3	ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	99,4
4	ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	99,2
5	ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	97,8

Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п.п.	Наименование организации культуры	Итоговый балл по показателю 2
1	ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	98,0
2	ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	97,5
3	ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	97,3
4	ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	96,4
5	ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	96,1

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Доступность
услуг для инвалидов»**

№ п.п.	Наименование организации культуры	Итоговый балл по показателю 3
1	ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	100
2	ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	100
3	ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	100
4	ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	99
5	ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	97,3

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию:
«Доброжелательность, вежливость работников учреждения»**

№ п.п.	Наименование организации культуры	Итоговый балл по показателю 4
1	ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	96,5
2	ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	96,2
3	ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	95,8
4	ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	95,5
5	ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	94,4

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Удовлетворенность
условиями оказания услуг»**

№ п.п.	Наименование организации культуры	Итоговый балл по показателю 5
1	ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»	95,7
2	ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	95,6
3	ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	95,0
4	ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	94,8
5	ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	92,9

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Ямало-Ненецком автономном округе, **итоговый балл отрасли культуры составил 97,18 баллов.**

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений культуры рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

Учреждение	Рекомендации и пожелания получателей услуг
ГАУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	Необходим транспорт для перевозки детей Не хватает современного дизайна при оформлении печатной продукции. Активнее работать в выходные дни и вечернее время
ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	Приглашать больше групп на концерты! Очень нравятся данные мероприятия, посетили все в этом году! Необходимо обратить внимание на санитарные помещения: очень грязно, поврежденное оборудование, неприятный запах и т.д. Расширить ассортимент предлагаемого в кафе Организуйте бесконтактную продажу билетов в кино через терминал Хотелось бы большей посвященности в дело лиц, проводящих мероприятия Организация пребывания детей, занимающихся в ОЦНК, во время проведения длительных репетиций к мероприятию. Поощрение детей после участия в мероприятиях (грамоты, благодарности) Отдельный кабинет для нашего коллектива "Вы сей" Зданию нужен ремонт Сделать зону отдыха более комфортной или зону

	<p>ожидания</p> <p>Необходимо больше давать информации о проводимых мероприятиях, не хватает больших реклам о концертах на стене здания, как было раньше. На световые табло почти не обращаешь внимания. А раньше весь город по плакату знал о мероприятиях, было видно и пешеходам и проезжающим., и народа возможно поэтому было больше на концертах.</p> <p>Ну и хочется побольше мероприятий и концертов и спектаклей! Зрительный зал должен жить своими зрителями! Всегда очень классные мероприятия, но очень редко....</p> <p>Коллективам здоровья и творческих успехов!!!!</p> <p>Всегда рада новым встречам!</p> <p>Маленький зал ужасный, смотреть кино невозможно, кресла проваливаются</p>
<p>ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»</p>	<p>Больше мероприятий для подростков</p> <p>Обменяться опытом с музеями Москвы и Санкт-Петербурга и принять, что музей - это не только развлечения и экспозиции, но и Научная работа в том числе. Давно уже пора оцифровать хотя бы описи фондов и сделать доступными для исследователей всей России; прекратить уничтожать литературу, дата выпуска которой старше 5 лет (это вообще дикость).</p> <p>Гардероб не справляется с количеством желающих сдать вещи при проведении массовых мероприятий, как следствие- толпа в маленьком холле, нервная обстановка посетителей, вещи где найдётся место</p> <p>Чтобы на определенное количество участников хватало сидячих мест на мастер классах.</p> <p>Спасибо большое за сотрудничество, возможность изучать исследовать материальную культуру, участвовать в проведении выставочной деятельности, посещать культурные учреждения города Салехарда, процветания и творческих проектов</p> <p>Больше информации в СМИ о выставках и акциях</p> <p>Чтоб было больше контакта с посетителями, а не просто быть наблюдателями.</p>

<p>ГАУ ЯНАО «Национальная библиотека ЯНАО»</p>	<p>Предлагаю улучшить сайт национальной библиотеки Предлагаю на одного зарегистрированного пользователя на литрес выдавать до 3х книг Продление книги больше, чем 10 дней автоматически на время летних каникул. Подписка на pdf-формат "Российская газета" Очень много сотрудниц сидят на ресепшн и громко болтают личные истории Отсутствует специализированная литература на тему "Издательское дело и редактирование"</p>
<p>ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»</p>	<p>Побольше артистов музыкального жанра приглашайте Больше концертов! Хороших проектов и достижений. Организация мероприятий в выходные дни, так как в будни работаем Больше концертов с поп звездами Пересмотреть режим работы кассы учреждения в выходные дни</p>