

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

ОТЧЁТ

По результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, и условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными
Управлению по делам культуры и искусства
Администрации города Норильска, в 2023 году

<p>УТВЕРЖДАЮ:</p> <p>Заказчик:</p> <p>Управление по делам культуры и искусства Администрации города</p> <p>Норильска _____ И.А. Давыдова « _____ » _____ 2023 года</p> <p>М.П. </p>	<p>СОГЛАСОВАНО:</p> <p>Исполнитель:</p> <p>Генеральный директор ООО «АС-Холдинг»</p> <p>_____ Е.В. Ханова _____ 2023 года</p> <p>М.П. </p>
--	--

ОТЧЁТ

По результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, и условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска, в 2023 году

Муниципальный контракт № 98 от 16.10.2023 г.

г.Норильск, 2023 год

Оглавление

МЕТОДИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ	4
АНАЛИЗ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ	4
ЦЕЛЕВЫЕ УСТАНОВКИ	7
АНАЛИЗ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДОВ, ИНЫХ ОТКРЫТЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	8
ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ	10
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	12
РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ	12
ВЫБОРКА ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ	13
РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	14
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ	15
ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ	17
ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ	17
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	19
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	22
ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	24
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	27
УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	29
Выводы и рекомендации	31
Общие выводы	31
Основные недостатки	32
Предложения по улучшению деятельности организации (с учётом мнений получателей услуг)	33
ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	35
АНКЕТА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ	35
Бланк обследования организации культуры	39

ПЕРЕЧЕНЬ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ (в т.ч. ОРГАНИЗАЦИЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ)

.....49

Методика независимой оценки

Анализ нормативно-правовой базы

При проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, подведомственными Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска, а также при разработке методологической и методической частей программы исследования, Исполнитель руководствуется следующими нормативно-правовыми актами и документами:

- Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов

государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

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

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

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;

- Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также

требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- Приказ Минтруда России 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»;

- Приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 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»;

- Методические рекомендации Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей) (письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 28.02.2023 № 02-139).

Целевые установки

Цель:

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, и условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска в 2023 году.

Задачи:

- проведение анализа нормативных правовых актов и сайтов организаций;
- анализ среды внутри организаций;
- проведение опроса участников отношений в сфере образования;
- на основе полученных данных анкетирования, а также на основе собранной информации проведение обобщающего анализа полученных результатов;
- составление рейтингов образовательных организаций;
- определение значений критериев и показателей НОК;
- выработка по результатам проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, предложений по улучшению деятельности каждой из них.

Объект:

Получатели услуг Организаций в сфере культуры в возрасте 18 лет и старше.

Предмет:

Качество условий осуществления образовательной деятельности.

*Анализ официальных сайтов организаций культуры в сети «Интернет»,
информационных стендов, иных открытых информационных
ресурсов организаций*

Порядок сбора и оценки информации на официальном сайте организации культуры осуществляется по следующим направлениям:

- общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии);
- полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

- сведения о видах предоставляемых услуг;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию

в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Иная информация:

- информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
- информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- план по улучшению качества работы организации.

Исполнитель проводит изучение и проверку данных о качестве оказания услуг организациями культуры, размещенных на официальном сайте организации культуры, информационных стендах, иных открытых информационных ресурсах организаций (в 100% учреждений, подлежащих проведению независимой оценки).

Изучение мнений получателей услуг

Исполнитель формирует план проведения оценки (место, дата, время проведения первичного сбора информации) и доводит его до Заказчика.

Собранная исполнителем информация о независимой оценке качества условий оказания услуг краевыми государственными и муниципальными организациями культуры должна обеспечивать измерение условий оказания услуг по таким критериям:

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

Исполнитель формирует анкету для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – анкета). Анкета формируется в соответствии с приложением к Методике 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 №675н.

В анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов, необходимые для обеспечения достижения цели выявления и обобщения мнения получателей услуг.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее – объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения

независимой оценки качества (Приложение №1 к настоящему Техническому заданию).

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг, применяется их опрос, который осуществляется в следующих формах:

1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг);

2) интервьюирование получателей услуг, выезд в 10% организаций (включая ее филиалы), расположенных в муниципальных образованиях края (Приложение №1 к настоящему Техническому заданию).

После обработки информации от получателя услуг Исполнитель указывает в Базе данных каждую оценку получателя услуг с обязательным указанием используемого канала обратной связи. Исполнитель производит группировку и сортировку полученных ответов.

Результаты исследования

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

№п/ п	название организации	кол-во материалов на информационных стендах (%)	кол-во материалов на официальном сайте (%)	кол-во способов дистанционного взаимодействия на официальном сайте
1	МБУК «Городской центр культуры»	100%	100%	6
2	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	100%	100%	5
3	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	100%	100%	6
4	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	100%	100%	6
5	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	100%	100%	6
6	МБУ «Централизованная библиотечная система»	100%	92%	5
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств	100%	97%	3
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	100%	100%	4
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	100%	100%	6
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	100%	97%	4
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	100%	100%	5
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	100%	94%	5

ВЫБОРКА ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Всего было опрошено 4850 получателей услуг. В том числе по организациям:

№ п/п	Наименование учреждения	Выборка (анкет)
1	МБУК «Городской центр культуры»	600
2	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	600
3	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	600
4	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	600
5	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	500
6	МБУ «Централизованная библиотечная система»	1000
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств	190
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	170
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	280
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	90
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	120
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	100
	ВСЕГО	4850

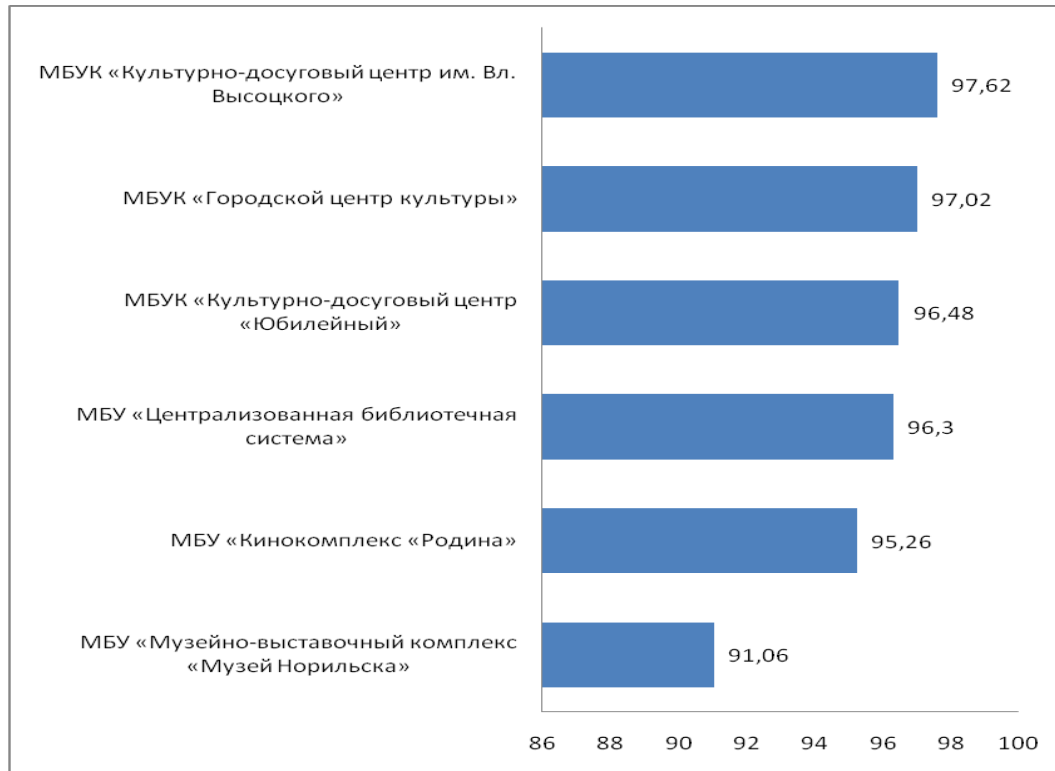
РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
МБУК «Городской центр культуры»	96%	98%	90%	96%	95%	98%	97%	96%	95%	96%
МБУ «Кинокомплекс «Родина»	98%	99%	97%	96%	99%	100%	98%	100%	99%	100%
МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	94%	97%	90%	92%	96%	96%	95%	95%	96%	94%
МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	96%	98%	92%	99%	95%	97%	97%	96%	97%	97%
МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	97%	99%	93%	92%	98%	98%	99%	96%	98%	98%
МБУ «Централизованная библиотечная система»	98%	99%	90%	91%	98%	99%	98%	98%	96%	98%
МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»	99%	96%	91%	100%	98%	99%	99%	98%	96%	98%
МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	99%	98%	95%	100%	96%	99%	100%	98%	96%	97%
МБУ ДО «Галнахская детская школа искусств»	98%	100%	96%	100%	98%	98%	100%	99%	97%	99%
МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	100%	100%	92%	90%	98%	98%	98%	99%	97%	99%
МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	94%	100%	92%	90%	97%	98%	100%	98%	95%	97%
МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	95%	96%	90%	90%	99%	96%	97%	99%	91%	98%

РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ

Все исследуемые организации получили отличные оценки согласно критериям сайта bus.gov.ru (81-100 баллов). Оценки находятся в диапазоне от 89,86 до 97,96.

Итоговый рейтинг учреждений культуры



При этом наиболее высоко оценивается качество условий оказания услуг в следующих организациях:

- ✓ МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»;
- ✓ МБУК «Городской центр культуры»;
- ✓ МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный».

Итоговый рейтинг учреждений дополнительного образования



При этом наиболее высоко оценивается качество условий оказания услуг в следующих организациях:

- ✓ МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»;
- ✓ МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»;
- ✓ МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств».

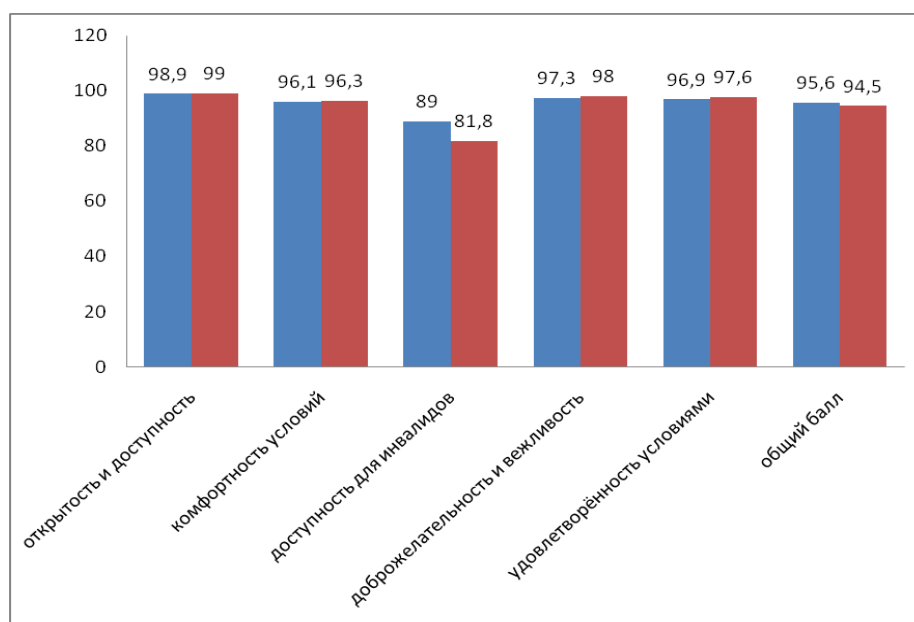
ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ

Средний балл составил 95,6 по учреждениям культуры и 94,5 по учреждениям дополнительного образования. При этом в учреждениях культуры наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (98,9 баллов), далее следуют критерии доброжелательности и вежливости (97,3), удовлетворённости условиями оказания услуг (96,9 баллов), критерий комфортности условий оказания услуг (96,1). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (89,0 баллов).

В учреждениях дополнительного образования наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (99,0), далее следуют критерии доброжелательности и вежливости (98,0), удовлетворённости условиями оказания услуг (97,6 баллов), критерий комфортности условий оказания услуг (96,3). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (81,8 балл).

Критерии	открытость и доступность	комфортность условий	доступность для инвалидов	доброжелательность и вежливость	удовлетворённость условиями	общий балл
Средняя величина по учреждениям культуры	98,9	96,1	89,0	97,3	96,9	95,6
Средняя величина по учреждениям дополнительного образования	99,0	96,3	81,8	98,0	97,6	94,5

Средняя величина критериев



Значения критериев по каждой организации отражены в таблице.

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ
Учреждения культуры							
1	МБУК «Городской центр культуры»	98,4	95,5	98,8	96,6	95,8	97,02
2	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	99,2	98,0	80,8	98,8	99,5	95,26
3	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	98,4	95,5	71,6	95,4	94,4	91,06
4	МБУ «Централизованная библиотечная система»	99,2	96,5	99,7	96,2	96,5	97,62
5	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	99,2	96,0	91,6	98,2	97,4	96,48
6	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	99,2	95,0	91,3	98,4	97,6	96,30
	Среднее	98,9	96,1	89,0	97,3	96,9	95,6
Образовательные организации							
1	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	98,8	95	100	98,4	97,6	97,96
2	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	99,2	97,5	94	98	97,1	97,16
3	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	99,2	98	78	98,4	98,6	94,44

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ
4	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	100	96	59	98	98,6	90,32
5	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»	98,8	96	77	98	96,6	93,28
6	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	98	95	83	97,4	96,9	94,06
	Среднее	99,0	96,3	81,8	98,0	97,6	94,5

ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный критерий отражает параметры информационной открытости и доступности: наличие информации на сайтах и стендах организаций, количество способов дистанционного взаимодействия и доля респондентов, удовлетворённых открытостью и доступностью информации на официальном сайте и информационных стендах внутри организации. Средний балл по критерию составил 98,9 для учреждений культуры и 99,0 для учреждений дополнительного образования.

№ п/п	Наименование учреждения	Рейтинг по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1	Место
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.откр у		
	<i>значимость показателя</i>	<i>30</i>	<i>30</i>	<i>40</i>	<i>20</i>	
Учреждения культуры						
1	МБУК «Городской центр культуры»	100	100	96	98,4	5-6
2	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	100	100	98	99,2	1-4
3	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	100	100	96	98,4	5-6
4	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	100	100	98	99,2	1-4
5	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	100	100	98	99,2	1-4
6	МБУ «Централизованная библиотечная система»	100	100	98	99,2	1-4
		100,0	100,0	97,3	98,9	
Образовательные организации						
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»	100	100	97	98,8	4-5

№ п/п	Наименование учреждения	Рейтинг по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1	Место
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.откр у		
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	100	100	98	99,2	2-3
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	100	100	98	99,2	2-3
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	100	100	100	100	1
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	100	100	97	98,8	4-5
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	100	100	95	98,0	6
	среднее	100,0	100,0	97,5	99,0	

Диапазон оценок организаций по критерию составил от 98 до 100 баллов. При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокие оценки по критерию получило МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств».

По показателю «Соответствие информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» оценка составила 100 баллов для обоих типов организаций. Все организации получили максимальный балл.

Значение показателя «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составило 100 баллов для обоих типов организаций. Все организации получили максимальный балл.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» составило 97,5 балла для образовательных организаций, и 97,3 – для учреждений культуры. При этом все

оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокие оценки по данному показателю получило МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств» (100 баллов).

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Данный критерий отражает комфортность условий оказания услуг. Он характеризуется объективной и субъективной оценкой: количеством условий комфортности и удовлетворённостью получателя услуг.

По показателю комфортности условий, организации получили оценку 95,0 балла из 100 возможных – для образовательных организаций, и 95,5 – для учреждений культуры.

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности		Крит2	Место
		2.1. П.комф	2.3. У.комф.		
<i>значимость показателя</i>		30	40	20	
Учреждения культуры					
1	МБУК «Городской центр культуры»	100	91	95,5	4-5
2	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	100	96	98,0	1
3	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	100	91	95,5	4-5
4	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	100	93	96,5	2
5	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	100	92	96,0	3
6	МБУ «Централизованная библиотечная система»	100	90	95,0	6
среднее		100,0	92,2	96,1	
Образовательные организации					
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств	100	90	95,0	5-6
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	100	95	97,5	2
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	100	96	98,0	1
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	100	92	96,0	3-4
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	100	92	96,0	3-4
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	100	90	95,0	5-6
среднее		100,0	92,5	96,3	

Диапазон оценок организаций по критерию составил от 95 баллов до 100 баллов. При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокое значение критерия (98,0 баллов) отмечается в МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств» и МБУ «Кинокомплекс «Родина».

Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» принимает значение 100 баллов для обоих типов организаций. Все организации получили максимальный балл.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составил 92,2 баллов для учреждений культуры, и 92,5 баллов – для образовательных организаций, при этом значение по всем организациям находится в диапазоне от 90 до 96 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Среднее значение критерия доступности инвалидов для учреждений культуры составило 89,0 баллов, а для образовательных организаций – 81,8 балл. Следует отметить, что оценки как по данному критерию в целом, так и по отдельным показателям, наиболее далеки от максимально возможного значения в 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3	Место
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У		
	<i>значимость показателя</i>	30	30	40	20	
Учреждения культуры						
1	МБУК «Городской центр культуры»	100	100	96	98,8	2
2	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	40	100	96	80,8	5
3	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	40	80	92	71,6	6
4	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	100	100	99	99,7	1
5	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	80	100	92	91,6	3
6	МБУ «Централизованная библиотечная система»	80	100	91	91,3	4
	Среднее	73,3	96,7	94,3	89,0	
Образовательные организации						
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств	100	100	100	100,0	1
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	80	100	100	94,0	2
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	80	60	100	78,0	4
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	0	80	90	59,0	6
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	60	80	90	77,0	5
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	80	80	90	83,0	3
	Среднее	66,7	83,3	95,0	81,8	

По данному критерию 8 организаций получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). 3 организации получили баллы соответствующие оценке «хорошо» на сайте bus.gov.ru (от 61 до 80 баллов). 1 организация получила баллы соответствующие оценке «удовлетворительно» (от 41 до 60 баллов). Диапазон составил от 59 до 99,7 баллов.

Наиболее высокую оценку получило МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого» (99,7) и МБУ ДО «Норильская детская школа искусств (100 баллов).

Анализ показателей выявил, что наиболее низкое значение принимает показатель «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», который оценивает возможности, предоставляемые организацией, для инвалидов-колясочников и лиц с двигательными нарушениями. Достижение высоких значений по данному показателю требует достаточно больших финансовых вложений, т.к. связано с переоборудованием помещений и территории. Значение данного показателя составило в среднем 73,3 баллов для учреждений культуры, и 66,7 баллов – для образовательных организаций. По данному показателю 3 организации получили отличные баллы, 5 организаций получили оценку «хорошо», 1 – «удовлетворительно», 2 – «плохо» и «очень плохо». Диапазон составил от 0 до 100 баллов.

Наиболее высокую оценку получило МБУК «Городской центр культуры» и МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого» и МБУ ДО «Норильская детская школа искусств.

Более высокое значение принимает такой показатель, как «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (96,7 баллов для учреждений культуры, и 83,3 балла для образовательных организаций). 7 организаций получили отличные баллы, 4 организации получили баллы, соответствующие оценке «хорошо» на сайте bus.gov.ru (от 61 до 80 баллов), 1 организация получила баллы, соответствующие оценке «удовлетворительно». Диапазон составил от 60 до 100 баллов.

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили:

- ✓ МБУК «Городской центр культуры»;
- ✓ МБУ «Кинокомплекс «Родина»;
- ✓ МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»;
- ✓ МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»;
- ✓ МБУ «Централизованная библиотечная система»;
- ✓ МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»;
- ✓ МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств».

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» составило 95,0 баллов для образовательных организаций и 95,0 для учреждений культуры. Показатель удовлетворённости доступностью для инвалидов, как правило, зависит от внимательности работников организации к нуждам инвалидов. По данному показателю все организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокие оценки по данному показателю (100 баллов) получили

- ✓ МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»;
- ✓ МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»;
- ✓ МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств».

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный критерий включает оценку получателями услуг вежливости и доброжелательности работников организации, осуществляющих первичный контакт, работников, непосредственно оказывающих услугу, и работников, с которыми взаимодействовали дистанционно. По данному критерию учреждения культуры в среднем получили 97,3 балла, а образовательные организации – 97,6 балла.

№ п/ п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит 4.	Место
		4.1. П.перв. К	4.2. П.оказ.усл	3.3. П.дост. У		
	<i>значимость показателя</i>	30	30	40	20	
Учреждения культуры						
1	МБУК «Городской центр культуры»	95	98	97	96,6	4
2	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	98	100	98	98,8	1
3	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	95	96	95	95,4	6
4	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	95	97	97	96,2	5
5	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	98	98	99	98,2	3
6	МБУ «Централизованная библиотечная система»	98	99	98	98,4	2
	среднее	96,5	98,0	97,3	97,3	
Образовательные организации						
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств	98	99	98	98,4	1-2
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	96	99	100	98	3-5
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	98	98	100	98,4	1-2
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	98	98	98	98	3-5
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	97	98	100	98	3-5
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	99	96	97	97,4	6
	среднее	97,7	98,0	98,8	98,0	

Диапазон оценок организаций по критерию составил от 95,4 до 98,8 баллов. При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокие оценки по критерию получили: МБУ «Кинокомплекс «Родина» 98,8 баллов, МБУ ДО «Норильская детская школа искусств и МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств» по 98,4 балла.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составило 96,5 балла для учреждений культуры и 97,7 балла для образовательных организаций. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). Наиболее высокие оценки по критерию получило МБУ ДО «Норильская детская художественная школа» (99,0 баллов).

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» составило по 98,0 баллов для учреждений культуры и для образовательных организаций. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). Лучшие результаты (100 баллов) показало МБУ «Кинокомплекс «Родина».

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» составило 97,3 балла для учреждений культуры и 98,8 баллов для образовательных организаций. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). Лучшие результаты (100 баллов) показали

- ✓ МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»;
- ✓ МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»;
- ✓ МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа».

УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Данный критерий отражает удовлетворённость респондентами в целом условиями оказания услуг в организации. Он включает такие показатели, как удовлетворённость.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит.5	Место
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг.у сл.	3.3. П.дост. У		
	<i>значимость показателя</i>	30	30	40	20	
Учреждения культуры						
1	МБУК «Городской центр культуры»	95	98	97	96,6	4
2	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	98	100	98	98,8	1
3	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	95	96	95	95,4	6
4	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	95	97	97	96,2	5
5	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	98	98	99	98,2	3
6	МБУ «Централизованная библиотечная система»	98	99	98	98,4	2
	среднее	96,5	98,0	97,3	97,3	
Образовательные организации						
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств	98	96	98	97,6	3
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	98	96	97	97,1	4
9	МБУ ДО «Галнахская детская школа искусств»	99	97	99	98,6	1-2
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	99	97	99	98,6	1-2
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	97	95	97	96,6	6
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	99	91	98	96,9	5
	среднее	98,3	95,3	98,0	97,6	

По данному критерию учреждения культуры получили 97,3 балла, а образовательные организации – 97,6 баллов. Диапазон оценок организаций по критерию составил от 91,0 до 100 баллов. При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокие оценки по критерию получило МБУ «Кинокомплекс «Родина».

При этом общая удовлетворённость находится на очень высоком уровне: значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» составило для учреждений культуры 96,5 балла, а для образовательных организаций – 98,3 балла. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). Наиболее высокие оценки по критерию получили МБУ ДО «Галнахская детская школа искусств», МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств» и МБУ ДО «Норильская детская художественная школа».

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составило для учреждений культуры 98,0 балла, а для образовательных организаций – 95,3 балла. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). Наиболее высокие оценки получило МБУ «Кинокомплекс «Родина».

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» составило для учреждений культуры 97,3 балла, а для образовательных организаций – 97,6 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). Наиболее высокие оценки получили МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный», МБУ ДО

«Талнахская детская школа искусств» и МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств» (по 99 баллов).

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Все исследуемые организации получили отличные оценки согласно критериям сайта bus.gov.ru (81-100 баллов). Оценки находятся в диапазоне от 89,86 до 97,62.

Наиболее высоко оценивается качество условий оказания услуг в следующих организациях:

- ✓ МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»;
- ✓ МБУК «Городской центр культуры»;
- ✓ МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»;
- ✓ МБУ ДО «Норильская детская художественная школа».
- ✓ МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»;
- ✓ МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств».

Средний балл составил 95,6 по учреждениям культуры и 94,5 по учреждениям дополнительного образования. При этом в учреждениях культуры наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (98,9 баллов), далее следуют критерии доброжелательности и вежливости (97,3), удовлетворённости условиями оказания услуг (96,9 баллов), критерий комфортности условий оказания услуг (96,1). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (89,0 баллов).

В учреждениях дополнительного образования наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (99,0), далее следуют критерии доброжелательности и вежливости (98,0), удовлетворённости условиями оказания услуг (97,6 баллов), критерий комфортности условий оказания услуг (96,3). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (81,8 балл).

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ

Основные недостатки отмечаются в части условий доступности для инвалидов. Это, прежде всего, отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

К недостаткам условий для инвалидов с сенсорными нарушениями можно отнести отсутствие таких условий, как дублирование текстовой информации шрифтом Брайля.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ (С УЧЁТОМ МНЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ)

№ п.п.	Наименование организации	Рекомендации
1	МБУК «Городской центр культуры»	Замечаний и рекомендаций нет.
2	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
3	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
4	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
5	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
6	МБУ «Централизованная библиотечная система»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»	Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать</p>

		услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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); возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.</p>
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, 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.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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).</p>
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие сменных кресел-колясок.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.</p>
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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).</p>

Инструментарий исследования

Анкета для проведения опроса получателей услуг

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да
2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да
2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?

№п/п	Наименование критерия	Удовлетворен	Не удовлетворен
1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	1	2
2.	Наличие и понятность навигации в помещении организации	1	2
3.	Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	1	2
4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	1	2
5.	Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	1	2

6.	Транспортная доступность организации (наличие остановки общественного транспорта)	1	2
7.	Транспортная доступность организации (наличие парковки)	1	2

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

№п/п	Наименование критерия	Да	Нет	Нет в организации/ не пользовался
1.	Оборудованная входная группа пандусами (подъемными платформами)	1	2	3
2.	Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов	1	2	3
3.	Адаптированных лифты, поручни, расширенные дверные проемы	1	2	3
4.	Сменное кресло-коляска	1	2	3
5.	Специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение в организации социальной сферы	1	2	3
6.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	2	3
7.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1	2	3
8.	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	2	3
9.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1	2	3
10.	Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	1	2	3

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

№п/п	Наименование критерия	Пользовался	Не пользовался
1.	По телефону	1	2
2.	По электронной почте	1	2
3.	Электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения))	1	2
4.	Получение консультации по оказываемым услугам	1	2
5.	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	1	2
6.	Анкета для опроса граждан на сайте	1	2

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

№п/п	Наименование критерия	Да	Нет	Не пользовался
1.	По телефону	1	2	3
2.	По электронной почте	1	2	3
3.	С помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения))	1	2	3
4.	Получение консультации по оказываемым услугам	1	2	3

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации)?

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да
2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской
Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

Бланк обследования организации культуры

№	Наименование учреждения

Дата посещения учреждения: _____

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

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

1.1.1. На информационных стендах в помещении организации (обвести коды 1- есть, 0- нет, 99 – не требуется по позициям 7 и 9):

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации
1	2
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1 0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1 0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1 0
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1 0
5. Режим, график работы организации культуры	1 0
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1 0
7. Перечень оказываемых платных услуг (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)*	1 0 99
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1 0
9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	1 0 99
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1 0
Всего	... из ...

1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень информации	на официальном сайте организации
---------------------	----------------------------------

	в сети "Интернет»
I. Общая информация об организации культуры	
11. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1 0
12. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1 0
13. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1 0
14. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1 0
15. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1 0
16. Режим, график работы организации культуры	1 0
II. Информация о деятельности организации культуры	
17. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1 0
18. 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)*	1 0 99
19. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1 0
20. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1 0
21. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1 0
22. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	1 0 99
III. Информация о независимой оценке качества	1 0
23. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1 0
Всего	... из ...

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

№ п/п	Информативный блок	Наличие и функционирование (да/нет)	макс. значение
1	телефон		30
2	электронной почты		30
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		30
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»		30
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		30
6	иного дистанционного способа взаимодействия		30
	Итого:		100 при

			наличии 5 способов
--	--	--	--------------------

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	20	
	наличие и понятность навигации внутри организации;	20	
	доступность питьевой воды;	20	
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	20	
	санитарное состояние помещений организаций;	20	
	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из способов)	20	
	- по телефону		
	- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации		
	- при личном посещении		
	ВСЕГО по 2.1	100	

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	20	
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20	
	- наличие поручней, расширенных дверных проемов;	20	
	- наличие сменных кресел-колясок;	20	
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20	
	ВСЕГО по 3.1	100	

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

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	20	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	20	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения	20	

работниками организации);		
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20	
ВСЕГО по 3.1	100	

Бланк обследования образовательной организации

I. Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации»:

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (1- есть, 0 – нет, 99 – не предусмотрено).

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
1	2	3
I. Основные сведения		
1) Информация о дате создания образовательной организации		1 2
2) Информация об учредителе, учредителях образовательной организации		1 2
3) Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	1 2	1 2
4) Информация о режиме, графике работы	1 2	1 2
5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1 2	1 2
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6) Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	1 2	1 2
7) Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*		1 2 99*
III. Документы (в виде копий)		
8) Устав образовательной организации		1 2
9) Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1 2	1 2
10) Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1 2	1 2
11) План финансово-хозяйственной деятельности		1 2

образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации		
12) Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (<u>законными представителями</u>) несовершеннолетних обучающихся.	1 2	1 2
13) Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	1 2	1 2
14) Отчет о результатах самообследования		1 2
15) Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	1 2 99*	1 2 99*
16) Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*		1 2 99*
IV. Образование		
17) Информация о реализуемых уровнях образования		1 2
18) Информация о формах обучения		1 2
19) Информация о нормативных сроках обучения		1 2
20) Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)		1 2
21) Информация об описании образовательных программ с приложением их копий		1 2
22) Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1 2	1 2
23) Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)		1 2
24) Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий		1 2
25) Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса		1 2

26) Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)	1 2	1 2
27) Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц		1 2
28) Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)		1 2
29) Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	1 2	1 2
30) Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Министерства просвещения или Министерства высшего образования и науки		1 2
V. Руководство. Педагогический состав		
31) Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1 2	1 2
32) Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и		1 2

(или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности		
VI. Материально-техническое обеспечения образовательной деятельности		
33) Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;		1 2
34) Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		1 2
35) Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1 2	1 2
36) Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		1 2
37) Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;		1 2
38) Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья		1 2
39) Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		1 2
VII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
40) Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	1 2	1 2
41) Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии) *		*
42) Информация о трудоустройстве выпускников		1 2
VIII. Платные образовательные услуги		
43) Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии) *	1 2 99*	1 2 99*
IX. Финансово-хозяйственная деятельность		
44) Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета,		1 2

бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц		
45) Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года		1 2
X. Вакантные места для приема (перевода)		
46) Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	1 2	1 2
Всего	... из из ...

Условные обозначения:

- ✓ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации
- X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации

* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное за счет отсутствия в образовательной организации отдельных элементов деятельности (*)

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации (1/0)
1	телефон	
2	электронной почты	
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
6	иного дистанционного способа взаимодействия	

II. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри образовательной организации,	
3	доступность питьевой воды (наличие работающего кулера),	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.),	
5	санитарное состояние помещений образовательной организации. Критерии: нет замечаний/есть замечания (какие именно, укажите: _____)	
6.	транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	
7.	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);	
	Итоговый балл	

III. Критерий "Доступность услуг для инвалидов":

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	
4	наличие сменных кресел-колясок,	
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	
	Итоговый балл	

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	
5	помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
6	наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	
	Итоговый балл	

Рекомендации эксперта:

Перечень учреждений культуры (в т.ч. организаций дополнительного образования в сфере культуры)

МБУК «Городской центр культуры»	663318, г. Норильск, Центральный район, ул. Орджоникидзе, 15
МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	663355, г. Норильск, р-н Талнах, ул. Строителей, 17
МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	663340, г. Норильск, р-н Кайеркан, ул. Шахтерская, 14
МБУ «Кинокомплекс «Родина»	663305, г. Норильск, Центральный район, Ленинский пр-т, 7
МБУ «Централизованная библиотечная система»	663305, г. Норильск, Ленинский проспект, 20 «а»
МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	663305, г. Норильск, Центральный район, Ленинский пр-т, 14
МБУ ДО «Норильская детская школа искусств	663318, г. Норильск, ул. Б.Хмельницкого, 17а
МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	663340, г.Норильск, р-н Кайеркан, ул. Шахтерская, 8
МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	663355, г.Норильск, р-н Талнах, ул. Горняков, 9
МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	663305, г.Норильск, ж/о Оганер, Вальковское шоссе, 6
МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	663305, г. Норильск, пр. Молодежный, 13
МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	663305, г. Норильск, ул. Комсомольская, 52А