

# Инструкция к рекомендациям

В представленном документе результаты НОК (независимой оценки качества) рекомендации идут в следующем порядке:

## 1. Общая оценка НОК по организации (в целом и по каждому критерию и показателю) в сравнении с предыдущим периодом оценки.









НАЗВАНИЕ ВАШЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ						
Количество адресов:						6
ИНН	НАЗВАНИЕ ВАШЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ					
Адрес	АДРЕС ВАШЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ					
	Опрошенных получателей услуг (чел.):					663
	Показатель оценки качества по организации:					98,74
	Ранг учреждения среди обследуемых в 2025 году (от 1 до 77):					20
	По результатам НОК попадает в группу (1-лидеров, 2-средних, 3 отстающих)					1
	Результаты НОК в 2022 году (при наличии)					98,50
	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг*	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации*	Удовлетворенность условиями оказания услуг*	
	Критерий:	K1	K2	K3	K4	K5
	Набранный балл по критерию:	100,0	99,7	94,0	100,0	100,0
	Ранг учреждения по критерию:	1	29	18	1	1
	Результаты оценки в 2022 году	99,1	99,7	93,7	100,0	100,0
		П <sub>инф</sub>	П <sub>комф.усл</sub>	П <sub>орг.дист</sub>	П <sub>перв.конт.уд</sub>	П <sub>реконт</sub>
	Набранный балл по субкритерию:	100	100	80	100	100
		П <sub>дист</sub>	П <sub>ожид</sub>	П <sub>слуг.дист</sub>	П <sub>каз.услуг</sub>	П <sub>орг.усл.д</sub>
	Набранный балл по субкритерию:	100	100	100	100	100
		П <sub>откр.уд</sub>	П <sub>комф.дист</sub>	П <sub>дист.уд</sub>	П <sub>вежл.дист</sub>	П <sub>уд</sub>
	Набранный балл по субкритерию:	100	99	100	100	100

### Условные обозначения:

<b>K1</b>	<b>Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации</b>
П <sub>инф</sub>	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
П <sub>дист</sub>	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование
П <sub>откр.уд</sub>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети Интернет
<b>K2</b>	<b>Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг (не оценивается для театрально-зрелищных и концертных организаций)</b>
П <sub>комф.усл</sub>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления

	услуг
П <sub>ожид</sub>	Время ожидания предоставления услуги (не оценивается для учреждений культуры)
П <sub>комф<sub>уд</sub></sub>	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией
<b>К3</b>	<b>Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов</b>
П <sub>орг<sub>дост</sub></sub>	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов
П <sub>услуг<sub>дост</sub></sub>	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
П <sub>дост<sub>уд</sub></sub>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
<b>К4</b>	<b>Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации (не оценивается для театрально-зрелищных и концертных организаций)</b>
П <sub>перв.конт<sub>уд</sub></sub>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию
П <sub>показ.услуг<sub>уд</sub></sub>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию
П <sub>вежл.дист<sub>уд</sub></sub>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия
<b>К5</b>	<b>Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг (не оценивается для театрально-зрелищных и концертных организаций)</b>
П <sub>реком</sub>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым
П <sub>орг.усл<sub>уд</sub></sub>	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг
П <sub>уд</sub>	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

**Обратите внимание на цветовые шкалы.**

<b>Ранг учреждения по критерию - среди обследуемых в 2025 году (от 1 до 170):</b>	
	входит в 10% самых лучших, лидирующих по независимой оценке
	входит в 30% лучших
	входит в 40% самых «средних»
	входит в 30% отстающих по результатам независимой оценки
	входит в 10% самых отстающих
<b>Показатель оценки качества по организации, а также набранный балл по критерию / по субкритерию:</b>	
	от 95 до 100 баллов
	от 90 до 95 баллов
	от 85 до 90 баллов

	от 80 до 85 баллов
	менее 80 баллов
<b>Динамика показателей учреждения</b> приведена в сравнении с НОК 2022 года, при наличии оценки):	
	в 2025 ситуация существенно улучшилась (показатель вырос более чем на 10 пунктов)
	в 2025 ситуация улучшилась (показатель вырос на 6-10 пунктов)
	в 2025 ситуация почти не изменилась ( $\pm 5$ пунктов)
	в 2025 ситуация ухудшилась (показатель упал на 6-10 пунктов)
	в 2025 ситуация существенно ухудшилась (показатель упал более чем на 10 пунктов)
#Н/Д	Нет данных НОК 2022 года. Оценить динамику невозможно

## 2. Общие итоги деятельности организации

## 3. Основные рекомендации Вашей организации

## 4. Результаты опроса получателей услуг

Результаты опроса получателей услуг - % удовлетворенных	
Открытость, полнота и доступность информации на информационных стендах в помещении организации	99,5
Открытость, полнота и доступность информации на официальном сайте организации	99,2
Своевременность предоставления услуги	Не оценивается
Комфортность предоставления услуг организацией	98,0
Доступность услуг для инвалидов	98,0
Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	99,0
Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении	99,0
ДВРосо при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	97,0
Организационными условиями предоставления услуг	98,0
В целом условиями оказания услуг в организации	99,0
--- Показатель не оценивался у театрально-зрелищных и концертных организаций	

В таблице указан % удовлетворенных от числа опрошенных или пользующихся данным видом услугой. Например, «Доступностью услуг для инвалидов» -100% означает, что из числа опрошенных инвалидов или их представителей 100% оказались удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в организации.

## 5. Экспертная оценка материалов, размещенных на официальном сайте организации

**Не хватает следующих материалов на сайте организации (либо по ним есть замечания):**

Если указаны конкретные материалы, то на момент проведения экспертизы они отсутствовали или не были заметны или были неполные/неактуальные.

▫ **Необходимо обеспечить предоставление недостающих материалов и информации на стендах, проверить актуальность данных материалов.**

**Наличие функционирующих дистанционных способов взаимодействия:**

Если присутствует [REDACTED], то значит отсутствует или есть проблемы с данным способом дистанционного взаимодействия.

▫ **Для успешной оценки достаточно обеспечения минимум ТРЕХ функционирующих способов дистанционного взаимодействия**

### Используемые сокращения:

телефон	наличие абонентского номера телефона
e-mail	наличие адреса электронной почты
сервисы	наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
FAQ	наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
анкета для опроса	наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
иные способы	наличие иного дистанционного способа взаимодействия

## 6. Экспертная оценка стендов, помещений, прилегающей территории

Экспертная оценка стендов, помещений, прилегающей территории по адресам организации						
<b>Присутствие и полнота информационных материалов на стендах организации (в %):</b>						
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	87,9					
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	84,8					
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	68,2					
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, <u>ее структурных подразделений</u> и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	74,2					
5. Режим, график работы организации культуры	81,8					
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	75,8					
7. Перечень оказываемых платных услуг (при <u>наличии</u> *; 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 <u>услуг</u> )*	75,8					
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	78,8					
9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	---					
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	3,0					
<b>Наличие и качество комфортных условий для предоставления услуг (в %):</b>						
Зона отдыха	Навигация	Вода	Санузел	Санитарное состояние	Транспорт. доступность	Гардероб
75,8	66,7	66,7	69,7	56,1	60,6	66,7
<b>Доступность услуг для инвалидов - наличие и качество в помещениях или на прилегающей территории (в %):</b>						
	Пандус	Стоянка	Лифты, поручни	Кресла-коляски	Спец. санузлы	
	27,3	6,1	15,2	0,0	4,5	
<b>Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (в %):</b>						
	Дублирование звуковой и зрительной	Дублирование шрифтом Брайля	Сурдопереводчик	Альтернативный сайт	Помощь работников	Дистантный режим
	0,0	12,1	3,0	100,0	10,6	66,7

В таблице указан % от максимального балла. Данный % определен как сумма баллов, полученных организацией по параметру, деленная на максимально возможный результат (если бы данный параметр был обеспечен по всем адресам организации и был отличного качества).

### **Присутствие и полнота информационных материалов на стендах организации (в %):**

Если результат по параметру менее 100 баллов, то на момент проведения экспертизы эти материалы присутствовали не в каждом филиале или не были заметны или были неполные/неактуальные.

**В** Необходимо обеспечить предоставление недостающих материалов и информации на стендах, проверить актуальность данных материалов.

### **Наличие и качество комфортных условий для предоставления услуг (в %):**

Если результат по параметру менее 100 баллов, то на момент проведения экспертизы данные условия присутствовали не в каждом филиале или вызывали замечания у экспертов (были ненадлежащего качества).

**В** Необходимо обеспечить предоставление недостающих условий комфортности по каждому адресу и проверить их достаточность и качество (при необходимости – заменить или добавить).

\*Театрально-зрелищные и концертные организации не оцениваются по этому показателю

**Используемые сокращения:**

Зона отдыха	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью
Навигация	наличие и понятность навигации внутри организации
Вода	наличие и доступность питьевой воды
Санузел	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
Санитарное состояние	санитарное состояние помещений организации
Транспортная доступность	транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
Доступность записи	доступность записи на получение услуги
Гардероб	наличие и состояние гардероба
Иные условия	Иные условия, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти

**Доступность услуг для инвалидов - наличие и качество в помещениях или на прилегающей территории (в %):**

Если результат по параметру менее 100 баллов, то на момент проведения экспертизы данные условия присутствовали не в каждом филиале или вызывали замечания у экспертов (были ненадлежащего качества).

**В** Необходимо обеспечить предоставление недостающих условий комфортности по каждому адресу и проверить их достаточность и качество (при необходимости – заменить или добавить).

**Используемые сокращения:**

Пандус	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
Стоянка	выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Лифты, поручни	адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Кресла-коляски	сменных кресел-колясок
Спец. санузлы	специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (в %):**

Если результат по параметру менее 100 баллов, то на момент проведения экспертизы данные условия присутствовали не в каждом филиале или вызывали замечания у экспертов (были ненадлежащего качества).

**В** Необходимо обеспечить предоставление недостающих условий комфортности по каждому адресу и проверить их достаточность и качество (при необходимости – заменить или добавить).

**Используемые сокращения:**

Дублирование звуковой и зрительной	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Дублирование шрифтом Брайля	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Сурдопереводчик	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь работников	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
Дистантный режим	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**7. Выказанные в ходе опроса предложения по улучшению условий оказания услуг (дословно)**

Выказанные в ходе опроса предложения по улучшению условий оказания услуг (дословно)	
Филиал:30.1	все понравилось
Филиал:30.1	На первом этаже можно установить кофемашину и разместить чай.
Филиал:30.1	хорошая организация, доброжелательные работники
Филиал:30.4	не имею
Филиал:30.2	Всё хорошо
Филиал:30.2	Замечательно
Филиал:30.1	спасибо за помощь
Филиал:30.0	Все хорошо
Филиал:30.5	Все хорошо
Филиал:30.0	Все понятно, доступно
Филиал:30.0	Всё устраивает

Большинство опрошенных, как правило не высказывают каких-либо замечаний или предложений или указывают, что их «все устраивают», они «всем довольны», высказывают благодарности в адрес работников организации. Ответ «нет» - означает что у опрошенного нет предложений. Ответ записан в той форме, как его сформулировал респондент.

Перед ответом указан номер филиала организации (в реестре опроса <https://disk.yandex.ru/i/opKUs0pKGPJx4w>. Номер филиала 0 означает, что опрашиваемый не уточнил адрес, по которому он проводит оценку.

**В** Организации рекомендуется учесть и, по возможности, реализовать предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в данном филиале или в целом по организации.