

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Отчёт по результатам
сбора, обобщения информации для проведения
независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры в
Камчатском крае в 2023 году
(Государственный контракт
№0138200000123000001)

<p>УТВЕРЖДАЮ:</p> <p>Заказчик:</p> <p>Министерство культуры Камчатского края</p> <p>_____ Прокопенко О.И.</p> <p>М.П.</p> <p>« ____ » _____ 2020 года</p>	<p>СОГЛАСОВАНО:</p> <p>Исполнитель:</p> <p>Генеральный директор ООО «АС-Холдинг»</p> <p>_____ Е.В. Ханова</p> <p>М.П.</p> <p>« ____ » _____ 2023 года</p>
---	---

Отчёт

по результатам

сбора, обобщения информации ля проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Камчатском крае в 2023 году (Государственный контракт №0138200000123000001)

Заказчик:

Министерство культуры Камчатского края

Исполнитель:

ООО «АС-Холдинг»

г. Москва, 2023

<u>СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ</u>	5
<u>МЕТОДИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ</u>	7
АНАЛИЗ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ	7
ЦЕЛЕВЫЕ УСТАНОВКИ	8
<u>ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ</u>	10
АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ.....	10
БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.....	13
<u>№</u>	13
<u>НАИМЕНОВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ</u>	13
ПЕРЕЧЕНЬ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ПОДЛЕЖАЩИХ НОК	16
ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ.....	18
<u>РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ</u>	20
РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ	20
РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	21
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	23
<u>ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ</u>	24
ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ	24
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	26
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	27
ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	28
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.....	29
УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	30
<u>НЕДОСТАТКИ И РЕКОМЕНДАЦИИ</u>	31

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ.....	31
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ.....	36

Список сокращений

Муниципальное учреждение культуры Централизованная клубная система «Талант».	МУК ЦКС «Талант»
Муниципальное бюджетное учреждение культуры киноконцертный досуговый центр «Гейзер».	МБУК КДЦ «Гейзер».
Муниципальное казенное учреждение культуры - Запорожский сельский дом культуры «Маяк».	МКУК - Запорожский СДК «Маяк».
Муниципальное казенное учреждение «Библиотечная система Усть-Камчатского сельского поселения».	МКУ «Усть-Камчатская БС»
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Елизовский районный клуб по работе с ветеранами.	МБУК ЕРК по РВ
Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Ритм».	МБУ ДК «Ритм».
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» (Вилючинск).	МБУК ДК (Вилючинск).
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (Вилючинск).	МБУК ЦБС (Вилючинск).
Муниципальное казенное учреждение «Усть-Хайрюзовский культурно-досуговый центр».	МКУ «Усть-Хайрюзовский КДЦ».
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Межпоселенческий дом культуры и творчества молодежи «Юность».	МБУК МДКМ «Юность».
Муниципальное казенное учреждение культуры Дом культуры «Рыбак»	МКУК ДК «Рыбак»
Муниципальное казенное учреждение «Библиотека п. Козыревск».	МКУ «Библиотека п. Козыревск».
Муниципальное казенное учреждение культуры «Карагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система».	МКУК «КМ ЦБС».
Муниципальное казенное учреждение «Библиотека Ключевского сельского поселения».	МКУ «Библиотека КСП».
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Усть-Большерецкого муниципального района».	МБУК МЦБС (Усть-Большерецкого МР).
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры с. Николаевка».	МКУК «СДК с. Николаевка».
Муниципальное учреждение «Культурно-досуговый центр «Радуга» п. Пионерский».	МУ «КДЦ «Радуга» п. Пионерский».
Муниципальное бюджетное учреждение «Милюковская библиотечная система».	МБУ МБС (с. Милюково)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Галактика».	МБУК ДК «Галактика».
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры п. Зеленый» Корякского сельского поселения.	МКУК «СДК п. Зеленый»
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система».	МБУК МЦБС (г. Елизово)
Муниципальное казенное учреждение культуры Сельский Дом культуры с. Сосновка.	МКУК СДК с. Сосновка.
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Оссора».	МКУК «ДК п. Оссора».
Муниципальное казенное учреждение культуры Центр досуга п. Крутогоровский Соболевского муниципального района.	МКУК Центр досуга п. Крутогоровский

Муниципальное казенное учреждение культуры культурно-спортивный центр «Контакт».	МКУК КСЦ «Контакт».
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Межпоселенческий культурно-досуговый методический центр «Елизовский районный дом культуры».	МБУК ЕРДК (г. Елизово)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова».	МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».
Муниципальное бюджетное учреждение «Никольская районная библиотека имени Витуса Беринга».	МБУ «НРБ им. В. Беринга».
Муниципальное казённое учреждение «Центр досуга и культуры Ключевского сельского поселения».	МКУ ЦДиК КСП
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры села Анавгай».	МБУК «СДК села Анавгай».
Муниципальное автономное учреждение культуры «Дом культуры и досуга «Апрель».	МАУК «ДК и досуга «Апрель».
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».	МБУК «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».

Методика независимой оценки

АНАЛИЗ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ

Независимая оценка качества условий оказания услуги организаций культуры проводится в целях реализации требований, установленных Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1, 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».

Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями, установленными:

- приказом Министерства культуры Российской Федерации 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;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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» (зарегистрирован Минюстом России 20.11.2018, регистрационный номер № 52726);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Минюстом России 11.10.2018, регистрационный номер № 52409);

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуги организациями культуры» (применяется в части, не противоречащей приказам Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации, регулирующим порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры);

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуги организациями культуры». Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценка качества условий оказания услуги организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы утверждается Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Единый порядок). В случае, если Единый порядок не утвержден, в этих целях могут быть использованы подготовленные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации справочные материалы, размещенные в сети Интернет по адресу: <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>.

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуги организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

- приказом 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».

- Проверка соответствия сайтов организаций культуры осуществляется в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации 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».

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

В качестве основного метода выявления мнения применяется опрос граждан, который осуществляется в следующих формах:

- анкетирование потребителей услуг по форме согласно Приложению 1 к техническому заданию;
- интервьюирование потребителей услуг;
- телефонный опрос потребителей услуг.

В качестве потребителей услуг выступают граждане, получившие услугу в учреждении культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества в отчетном году, либо их законные представители.

ЦЕЛЕВЫЕ УСТАНОВКИ

Цель:

Сбор, обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры на территории Камчатского края.

Задачи:

- Собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг, размещенную на официальных сайтах организаций культуры в сети «Интернет» (далее – сайты организаций), в отношении организаций культуры согласно перечню.
- Собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг, изучив мнение получателей услуг организаций культуры (далее – респондентов).
- Сделать расчеты количественных результатов по общим критериям, показателям, характеризующим общие критерии и параметрам показателей.
- Оформить и представить отчет о выполненных работах.

Объект:

Объектом исследования являются организации культуры, расположенные на территории Камчатского края.

Предмет:

Качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры на территории Камчатского края.

Инструментарий исследования

АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы 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 социальной сферы гарантируется.

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

Да

Нет (переход к вопросу 3)

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

Да

Нет

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

Да

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»?

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?¹

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении

¹ Для получателей услуг организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы.

организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

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

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

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

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

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	
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	
	транспортная доступность		
	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
1	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	20	

2	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20	
3	- наличие поручней, расширенных дверных проемов;	20	
4	- наличие сменных кресел-колясок;	20	
5	- 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 работниками организации);	20	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20	
	ВСЕГО по 3.1	100	

ПЕРЕЧЕНЬ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ПОДЛЕЖАЩИХ НОК

- Муниципальное учреждение культуры Централизованная клубная система «Галант».
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры киноконцертный досуговый центр «Гейзер».
- Муниципальное казенное учреждение культуры - Запорожский сельский дом культуры «Маяк».
- Муниципальное казенное учреждение «Библиотечная система Усть-Камчатского сельского поселения».
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Елизовский районный клуб по работе с ветеранами.
- Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Ритм».
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» (Вилючинск).
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (Вилючинск).
- Муниципальное казенное учреждение «Усть-Хайрюзовский культурно-досуговый центр».
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Межпоселенческий дом культуры и творчества молодежи «Юность».
- Муниципальное казенное учреждение культуры Дом культуры «Рыбак»
- Муниципальное казенное учреждение «Библиотека п. Козыревск».
- Муниципальное казенное учреждение культуры «Карагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система».
- Муниципальное казенное учреждение «Библиотека Ключевского сельского поселения».
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая

централизованная библиотечная система» Усть-Большерецкого муниципального района».

16. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры с. Николаевка».

17. Муниципальное учреждение «Культурно-досуговый центр «Радуга» п. Пионерский».

18. Муниципальное бюджетное учреждение «Мильковская библиотечная система».

19. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Галактика».

20. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры п. Зеленый» Корякского сельского поселения.

21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система».

22. Муниципальное казенное учреждение культуры Сельский Дом культуры с. Сосновка.

23. Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Оссора».

24. Муниципальное казенное учреждение культуры Центр досуга п. Крутогоровский Соболевского муниципального района.

25. Муниципальное казенное учреждение культуры культурно-спортивный центр «Контакт».

26. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Межпоселенческий культурно-досуговый методический центр «Елизовский районный дом культуры».

27. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова».

28. Муниципальное бюджетное учреждение «Никольская районная библиотека имени Витуса Беринга».

29. Муниципальное казенное учреждение «Центр досуга и культуры Ключевского сельского поселения».

30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры села Анавгай».

31. Муниципальное автономное учреждение культуры «Дом культуры и досуга «Апрель».

32. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».

ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Объем выборочной совокупности респондентов (численность потребителей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы формируется в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации социальной сферы в течение календарного года (генеральная совокупность), предшествующего году проведения независимой оценки качества (далее – независимая оценка качества).

Согласно Техническому заданию, для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры все организации культуры могут быть разделены на 3 (три) категории, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

Категории организаций культуры	Количество получателей услуг	Количество анкет
Малые организации культуры	Менее 12 000 человек в год	Не менее 150 в год
Средние организации культуры	От 12 000 до 50 000 человек в год	Не менее 500 в год
Крупные организации культуры	Более 50 000 человек в год	Не менее 1 000 в год

Всего было опрошено 17637 получателей услуг. В том числе по организациям:

№п/п	Наименование	кол-во получателей услуг	Рекомендуемая выборка ²	фактическая выборка
32	МБУК «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».	15000	Не менее 500	500
31	МАУК «ДК и досуга «Апрель».	1252	Не менее 150	500
30	МБУК «СДК села Анавгай».	12000	Не менее 500	605
29	МКУ ЦДиК КСП	22097	Не менее 500	601
28	МБУ «НРБ им. В. Беринга».	317	Не менее 150	188
27	МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».	773	Не менее 150	309
26	МБУК ЕРДК (г. Елизово)	57652	Не менее 1 000	1148
25	МКУК КСЦ «Контакт».	10000	Не менее 150	606
24	МКУК Центр досуга п. Крутогоровский	20000	Не менее 500	530
23	МКУК «ДК п. Оссора».	4000	Не менее 150	355
22	МКУК СДК с. Сосновка.	24000	Не менее 500	500
21	МБУК МЦБС (г. Елизово)	15400	Не менее 500	618
20	МКУК «СДК п. Зеленый»	6000	Не менее 150	150
19	МБУК ДК «Галактика».	8269	Не менее 150	521
18	МБУ МБС (с. Мильково)	112546	Не менее 1 000	1142

² Согласно Распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

17	МУ «КДЦ «Радуга» п. Пионерский».	15000	Не менее 500	504
16	МКУК «СДК с. Николаевка».	800	Не менее 150	287
15	МБУК МЦБС (Усть-Большерецкого МР).	6995	Не менее 150	473
14	МКУ «Библиотека КСП».	12232	Не менее 500	591
13	МКУК «КМ ЦБС».	600	Не менее 150	293
12	МКУ «Библиотека п. Козыревск».	614	Не менее 150	283
11	МКУК ДК «Рыбак»	5463	Не менее 150	523
10	МБУК МДКМ «Юность».	39403	Не менее 500	657
9	МКУ «Усть-Хайрюзовский КДЦ».	7162	Не менее 150	598
8	МБУК ЦБС (Вилючинск).	16617	Не менее 500	500
7	МБУК ДК (Вилючинск).	90718	Не менее 1 000	1143
6	МБУ ДК «Ритм».	1700	Не менее 150	561
5	МБУК ЕРК по РВ	5610	Не менее 150	600
4	МКУ «Усть-Камчатская БС»	1413	Не менее 150	565
3	МКУК - Запорожский СДК «Маяк».	12000	Не менее 500	600
2	МБУК КДЦ «Гейзер».	4500	Не менее 150	586
1	МУК ЦКС «Талант»	22182	Не менее 500	600
	ВСЕГО			17637

Объём выборки по всем организациям соответствует рекомендуемому в ТЗ.

Результаты исследования³

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	МБУ МБС (с. Мильково)	10	13	6
2	МБУК ДК (Вилючинск).	10	13	6
3	МБУК ЕРДК (г. Елизово)	10	13	6
4	МБУК МДКМ «Юность».	10	13	6
5	МКУК СДК с. Сосновка.	10	13	6
6	МУК ЦКС «Талант»	10	13	6
7	МКУ ЦДиК КСП	10	13	6
8	МКУК Центр досуга п. Крутогоровский	10	13	6
9	МБУК ЦБС (Вилочинск).	10	13	6
10	МБУК МЦБС (г. Елизово)	10	13	6
11	МУ «КДЦ «Радуга» п. Пионерский».	10	13	6
12	МБУК «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».	10	13	6
13	МКУ «Библиотека КСП».	10	13	6
14	МКУК - Запорожский СДК «Маяк».	10	13	6
15	МБУК «СДК села Анавгай».	10	13	6
16	МКУК КСЦ «Контакт».	10	13	6
17	МБУК ДК «Галактика».	10	13	6
18	МКУ «Усть-Хайрюзовский КДЦ».	10	13	6
19	МБУК МЦБС (Усть-Большерецкого МР).	10	13	6
20	МКУК «СДК п. Зеленый»	10	13	6
21	МБУК ЕРК по РВ	10	13	6
22	МКУК ДК «Рыбак»	10	13	6
23	МБУК КДЦ «Гейзер».	10	13	6
24	МКУК «ДК п. Оссора».	10	13	6
25	МБУ ДК «Ритм».	10	13	6
26	МКУ «Усть-Камчатская БС»	10	13	6
27	МАУК «ДК и досуга «Апрель».	10	13	6
28	МКУК «СДК с. Николаевка».	10	13	6
29	МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».	10	13	6
30	МКУ «Библиотека п. Козыревск».	10	13	6
31	МКУК «КМ ЦБС».	10	13	6
32	МБУ «НРБ им. В. Беринга».	10	13	6

³ Все расчёты производились в приложении в MS Excel (файл высылается вместе с отчётом)

РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах	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
МУК ЦКС «Талант»	95%	97%	97%	93%	99%	98%	98%	98%	96%	98%
МБУК КДЦ «Гейзер».	98%	98%	97%	97%	99%	99%	100%	99%	99%	99%
МКУК - Запорожский СДК «Маяк».	99%	99%	99%	94%	99%	100%	100%	99%	99%	99%
МКУ «Усть-Камчатская БС»	100%	99%	99%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	100%
МБУК ЕРК по РВ	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
МБУ ДК «Ритм».	98%	99%	97%	93%	99%	99%	99%	99%	98%	99%
МБУК ДК (Вилючинск).	96%	98%	99%	90%	99%	99%	100%	99%	99%	99%
МБУК ЦБС (Вилючинск).	99%	99%	99%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
МКУ «Усть-Хайрюзовский КДЦ».	99%	99%	98%	92%	99%	99%	100%	99%	99%	98%
МБУК МДКМ «Юность».	98%	98%	99%	97%	99%	99%	100%	100%	99%	100%
МКУК ДК «Рыбак»	100%	99%	99%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	100%
МКУ «Библиотека п. Козыревск».	100%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
МКУК «КМ ЦБС».	94%	97%	97%	93%	100%	100%	100%	99%	99%	99%
МКУ «Библиотека КСП».	99%	99%	99%	94%	99%	99%	100%	99%	99%	99%
МБУК МЦБС (Усть-Большерецкого МР).	98%	99%	96%	93%	99%	99%	99%	99%	98%	99%
МКУК «СДК с. Николаевка».	98%	98%	98%	94%	98%	98%	99%	98%	97%	97%

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Удовлетворённость комфортом 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
МУ «КДЦ «Радуга» п. Пионерский».	98%	99%	99%	93%	99%	100%	100%	100%	100%	99%
МБУ МБС (с. Мильково)	99%	99%	98%	94%	100%	100%	100%	100%	99%	99%
МБУК ДК «Галактика».	99%	99%	96%	95%	99%	99%	100%	99%	99%	99%
МКУК «СДК п. Зеленый»	99%	99%	99%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
МБУК МЦБС (г. Елизово)	98%	99%	98%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
МКУК СДК с. Сосновка.	95%	98%	96%	92%	99%	98%	99%	97%	98%	98%
МКУК «ДК п. Оссора».	98%	98%	95%	93%	98%	99%	99%	97%	98%	98%
МКУК Центр досуга п. Крутогоровский	97%	100%	97%	100%	98%	98%	100%	99%	96%	97%
МКУК КСЦ «Контакт».	98%	99%	99%	93%	99%	99%	100%	99%	98%	99%
МБУК ЕРДК (г. Елизово)	98%	99%	97%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».	99%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
МБУ «НРБ им. В. Беринга».	99%	99%	98%	96%	100%	100%	99%	99%	100%	99%
МКУ ЦДиК КСП	96%	98%	95%	100%	97%	97%	99%	97%	97%	97%
МБУК «СДК села Анавгай».	93%	98%	97%	95%	98%	99%	99%	97%	98%	97%
МАУК «ДК и досуга «Апрель».	97%	99%	98%	100%	98%	99%	100%	99%	99%	99%
МБУК «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».	95%	97%	97%	91%	99%	99%	99%	99%	98%	99%
МУК ЦКС «Талант»	95%	97%	97%	93%	99%	98%	98%	98%	96%	98%

РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ

Качество условий оказания услуг в обследуемых организациях находится на очень высоком уровне bus.gov.ru (81-100 баллов). Оценки находятся в диапазоне от 86,7 до 99,8.

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

- ✓ МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».
- ✓ МКУ «Усть-Камчатская БС»
- ✓ МКУ «Библиотека п. Козыревск».
- ✓ МБУК ЦБС (Вилючинск).
- ✓ МКУК «КМ ЦБС».
- ✓ МКУК «ДК п. Оссора».

Значения критериев и показателей

ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ

Средний балл составил 90. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (98,8). Далее следуют критерии доброжелательности и вежливости (97,9 баллов), , удовлетворённость условиями оказания услуг (97,6 баллов), комфортность условий оказания услуг (97,2 балла). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (81,8 баллов).

Значения критериев по организациям отражены в таблице

№ п/п	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит 3	Крит 4	Крит 5	ИТО Г	место
27	МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».	99,6	100,0	99,4	100,0	100,0	99,80	1
4	МКУ «Усть-Камчатская БС»	99,6	100,0	100,0	99,4	99,5	99,70	2
12	МКУ «Библиотека п. Козыревск».	99,6	100,0	97,3	100,0	100,0	99,38	3
8	МБУК ЦБС (Вилючинск).	99,6	99,0	97,9	100,0	100,0	99,30	4
13	МКУК «КМ ЦБС».	98,0	98,5	97,9	100,0	99,0	98,68	5
23	МКУК «ДК п. Оссора».	99,2	97,5	97,9	98,6	97,7	98,18	6
17	МУ «КДЦ «Радуга» п. Пионерский».	99,2	99,5	91,9	99,6	99,5	97,94	7
9	МКУ «Усть-Хайрюзовский КДЦ».	99,6	99,0	89,6	99,2	98,5	97,18	8
10	МБУК МДКМ «Юность».	99,6	99,0	79,1	99,2	99,8	95,34	9
18	МБУ МБС (с. Мильково)	99,6	99,0	77,9	100,0	99,3	95,16	10
26	МБУК ЕРДК (г. Елизово)	99,6	99,0	77,4	99,0	99,0	94,80	11
14	МКУ «Библиотека КСП».	99,2	99,5	76,2	99,2	99,0	94,62	12
21	МБУК МЦБС (г. Елизово)	99,2	99,5	76,0	99,0	98,8	94,50	13
20	МКУК «СДК п. Зеленый»	99,6	99,5	73,1	100,0	100,0	94,44	14
2	МБУК КДЦ «Гейзер».	99,2	99,0	75,1	99,2	99,0	94,30	15
6	МБУ ДК «Ритм».	99,2	99,0	69,9	99,0	98,8	93,18	16
22	МКУК СДК с. Сосновка.	98,8	98,0	65,6	98,6	97,7	91,74	17
3	МКУК - Запорожский СДК «Маяк».	99,2	99,5	60,2	98,8	98,7	91,28	18
11	МКУК ДК «Рыбак»	99,6	99,0	56,0	99,4	99,5	90,70	19
5	МБУК ЕРК по РВ	99,2	99,5	54,0	100,0	100,0	90,54	20
1	МУК ЦКС «Талант»	98,4	98,0	59,9	98,4	97,6	90,46	21
16	МКУК «СДК с. Николаевка».	99,2	99,5	58,2	98,2	96,8	90,38	22
32	МБУК «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».	98,0	98,0	57,3	99,0	98,8	90,22	23
30	МБУК «СДК села Анавгай».	98,4	98,5	58,5	98,6	97,0	90,20	24
25	МКУК КСЦ «Контакт».	99,6	100,0	51,9	99,2	98,8	89,90	25
19	МБУК ДК «Галактика».	99,6	98,0	52,5	99,2	99,0	89,66	26
15	МБУК МЦБС (Усть-Большерецкого МР).	99,2	98,5	51,9	99,0	98,8	89,48	27
24	МКУК Центр досуга п. Крутогоровский	99,2	98,0	54,0	98,4	97,4	89,40	28
7	МБУК ДК (Вилючинск).	98,4	99,5	49,0	99,2	99,0	89,02	29
28	МБУ «НРБ им. В. Беринга».	100,0	99,0	44,8	99,8	99,2	88,56	30
29	МКУ ЦДиК КСП	98,8	97,5	52,0	97,0	96,7	88,40	31
31	МАУК «ДК и досуга «Апрель».	99,2	98,5	38,0	98,8	99,0	86,70	32

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. Среднее значение критерия составило 99,2 балла.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит 1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.откр У	
28	МБУ «НРБ им. В. Беринга».	100	100	100	100,0
4	МКУ «Усть-Камчатская БС»	100	100	99	99,6
8	МБУК ЦБС (Вилючинск).	100	100	99	99,6
9	МКУ «Усть-Хайрюзовский КДЦ».	100	100	99	99,6
10	МБУК МДКМ «Юность».	100	100	99	99,6
11	МКУК ДК «Рыбак»	100	100	99	99,6
12	МКУ «Библиотека п. Козыревск».	100	100	99	99,6
18	МБУ мБС (с. Мильково)	100	100	99	99,6
19	МБУК ДК «Галактика».	100	100	99	99,6
20	МКУК «СДК п. Зеленый»	100	100	99	99,6
25	МКУК КСЦ «Контакт».	100	100	99	99,6
26	МБУК ЕРДК (г. Елизово)	100	100	99	99,6
27	МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».	100	100	99	99,6
2	МБУК КДЦ «Гейзер».	100	100	98	99,2
3	МКУК - Запорожский СДК «Маяк».	100	100	98	99,2
5	МБУК ЕРК по РВ	100	100	98	99,2
6	МБУ ДК «Ритм».	100	100	98	99,2
14	МКУ «Библиотека КСП».	100	100	98	99,2
15	МБУК МЦБС (Усть-Большерецкого МР).	100	100	98	99,2
16	МКУК «СДК с. Николаевка».	100	100	98	99,2
17	МУ «КДЦ «Радуга» п. Пионерский».	100	100	98	99,2
21	МБУК МЦБС (г. Елизово)	100	100	98	99,2
23	МКУК «ДК п. Оссора».	100	100	98	99,2
24	МКУК Центр досуга п. Крутогоровский	100	100	98	99,2
31	МАУК «ДК и досуга «Апрель».	100	100	98	99,2
22	МКУК СДК с. Сосновка.	100	100	97	98,8
29	МКУ ЦДиК КСП	100	100	97	98,8
1	МУК ЦКС «Талант»	100	100	96	98,4
7	МБУК ДК (Вилючинск).	100	100	96	98,4
30	МБУК «СДК села Анавгай».	100	100	96	98,4
13	МКУК «КМ ЦБС».	100	100	95	98,0
32	МБУК «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».	100	100	95	98,0
		100,0	100,0	98,0	99,2

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» оценка составила 100 баллов.

Значение показателя «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составил 100 баллов.

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 98,0 баллов. Лидером рейтинга являются МБУ «НРБ им. В. Беринга».

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

По показателю комфортности условий организации получили оценку 98,9 балла

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий оказания услуг		Крит2
		2.1. П.комф	2.3. У.комф.	
4	МКУ «Усть-Камчатская БС»	100	100	100,0
12	МКУ «Библиотека п. Козыревск».	100	100	100,0
25	МКУК КСЦ «Контакт».	100	100	100,0
27	МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».	100	100	100,0
3	МКУК - Запорожский СДК «Маяк».	100	99	99,5
5	МБУК ЕРК по РВ	100	99	99,5
7	МБУК ДК (Вилючинск).	100	99	99,5
14	МКУ «Библиотека КСП».	100	99	99,5
16	МКУК «СДК с. Николаевка».	100	99	99,5
17	МУ «КДЦ «Радуга» п. Пионерский».	100	99	99,5
20	МКУК «СДК п. Зеленый»	100	99	99,5
21	МБУК МЦБС (г. Елизово)	100	99	99,5
2	МБУК КДЦ «Гейзер».	100	98	99,0
6	МБУ ДК «Ритм».	100	98	99,0
8	МБУК ЦБС (Вилючинск).	100	98	99,0
9	МКУ «Усть-Хайрюзовский КДЦ».	100	98	99,0
10	МБУК МДКМ «Юность».	100	98	99,0
11	МКУК ДК «Рыбак»	100	98	99,0
18	МБУ мБС (с. Мильково)	100	98	99,0
26	МБУК ЕРДК (г. Елизово)	100	98	99,0
28	МБУ «НРБ им. В. Беринга».	100	98	99,0
13	МКУК «КМ ЦБС».	100	97	98,5
15	МБУК МЦБС (Усть-Большерецкого МР).	100	97	98,5
30	МБУК «СДК села Анавгай».	100	97	98,5
31	МАУК «ДК и досуга «Апрель».	100	97	98,5
1	МУК ЦКС «Талант»	100	96	98,0
19	МБУК ДК «Галактика».	100	96	98,0
22	МКУК СДК с. Сосновка.	100	96	98,0
24	МКУК Центр досуга п. Крутогоровский	100	96	98,0
32	МБУК «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».	100	96	98,0
23	МКУК «ДК п. Оссора».	100	95	97,5
29	МКУ ЦДиК КСП	100	95	97,5
	ВСЕГО	100,0	97,9	98,9

Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» принимает значение 100 баллов.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составил 97,9 балла.

Лидерами рейтинга являются следующие организации:

- ✓ МКУ «Усть-Камчатская БС»
- ✓ МКУ «Библиотека п. Козыревск».
- ✓ МКУК КСЦ «Контакт».
- ✓ МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».

ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Показатель доступности организаций для инвалидов составил 70 баллов. 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
		3.1. П.орг. Д	3.2. П.усл. Д	3.3. П.дос т.У	
4	МКУ «Усть-Камчатская БС»	100	100	100	100,0
27	МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».	100	100	98	99,4
8	МБУК ЦБС (Вилючинск).	100	100	93	97,9
13	МКУК «КМ ЦБС».	100	100	93	97,9
23	МКУК «ДК п. Оссора».	100	100	93	97,9
12	МКУ «Библиотека п. Козыревск».	100	100	91	97,3
17	МУ «КДЦ «Радуга» п. Пионерский».	80	100	93	91,9
9	МКУ «Усть-Хайрюзовский КДЦ».	100	80	92	89,6
10	МБУК МДКМ «Юность».	60	80	97	79,1
18	МБУ МБС (с. Мильково)	60	80	93	77,9
26	МБУК ЕРДК (г. Елизово)	80	60	98	77,4
14	МКУ «Библиотека КСП».	80	60	94	76,2
21	МБУК МЦБС (г. Елизово)	20	100	100	76,0
2	МБУК КДЦ «Гейзер».	20	100	97	75,1
20	МКУК «СДК п. Зеленый»	40	80	97	73,1
6	МБУ ДК «Ритм».	60	60	93	69,9
22	МКУК СДК с. Сосновка.	20	80	92	65,6
3	МКУК - Запорожский СДК «Маяк».	0	80	94	60,2
1	МУК ЦКС «Талант»	80	20	93	59,9
30	МБУК «СДК села Анавгай».	20	60	95	58,5
16	МКУК «СДК с. Николаевка».	20	60	94	58,2
32	МБУК «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».	20	60	91	57,3
11	МКУК ДК «Рыбак»	60	20	100	56,0
5	МБУК ЕРК по РВ	0	60	100	54,0
24	МКУК Центр досуга п. Крутогоровский	0	60	100	54,0
19	МБУК ДК «Галактика».	0	60	95	52,5
29	МКУ ЦДиК КСП	20	40	100	52,0
15	МБУК МЦБС (Усть-Большеречского МР).	0	60	93	51,9
25	МКУК КСЦ «Контакт».	0	60	93	51,9
7	МБУК ДК (Вилючинск).	20	40	90	49,0
28	МБУ «НРБ им. В. Беринга».	0	40	96	44,8
31	МАУК «ДК и досуга «Апрель».	0	20	100	38,0
		45,6	69,4	95,3	70,0

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает субъективный показатель, полученный на основе опроса получателей услуг «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (95,3 балла).

Показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» принимает значение 69,4 балла. Этот показатель оценивает оборудование организации для лиц с сенсорными нарушениями, а также услуги по сопровождению инвалидов.

Значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составило всего 45,6 балла – достижение высоких значений по данному показателю требует достаточно больших финансовых вложений, т.к. связано с переоборудованием помещений и территории. Лидером рейтинга является МКУ «Усть-Камчатская БС».

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 наиболее высокая оценка составила 97,9 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит 4
		4.1. П.перв. К	4.2. Показу сл	4.3. П.вежл. дист.У	
5	МБУК ЕРК по РВ	100	100	100	100,0
8	МБУК ЦБС (Вилючинск).	100	100	100	100,0
12	МКУ «Библиотека п. Козыревск».	100	100	100	100,0
13	МКУК «КМ ЦБС».	100	100	100	100,0
18	МБУ МБС (с. Мильково)	100	100	100	100,0
20	МКУК «СДК п. Зеленый»	100	100	100	100,0
27	МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».	100	100	100	100,0
28	МБУ «НРБ им. В. Беринга».	100	100	99	99,8
17	МУ «КДЦ «Радуга» п. Пионерский».	99	100	100	99,6
4	МКУ «Усть-Камчатская БС»	100	99	99	99,4
11	МКУК ДК «Рыбак»	100	99	99	99,4
2	МБУК КДЦ «Гейзер».	99	99	100	99,2
7	МБУК ДК (Вилючинск).	99	99	100	99,2
9	МКУ «Усть-Хайрюзовский КДЦ».	99	99	100	99,2
10	МБУК МДКМ «Юность».	99	99	100	99,2
14	МКУ «Библиотека КСП».	99	99	100	99,2
19	МБУК ДК «Галактика».	99	99	100	99,2
25	МКУК КСЦ «Контакт».	99	99	100	99,2
6	МБУ ДК «Ритм».	99	99	99	99,0
15	МБУК МЦБС (Усть-Большерецкого МР).	99	99	99	99,0
21	МБУК МЦБС (г. Елизово)	99	99	99	99,0
26	МБУК ЕРДК (г. Елизово)	99	99	99	99,0
32	МБУК «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».	99	99	99	99,0
3	МКУК - Запорожский СДК «Маяк».	98	99	100	98,8
31	МАУК «ДК и досуга «Апрель».	98	99	100	98,8
22	МКУК СДК с. Сосновка.	99	98	99	98,6
23	МКУК «ДК п. Оссора».	98	99	99	98,6
30	МБУК «СДК села Анавгай».	98	99	99	98,6
1	МУК ЦКС «Талант»	99	98	98	98,4
24	МКУК Центр досуга п. Крутогоровский	98	98	100	98,4
16	МКУК «СДК с. Николаевка».	98	98	99	98,2
29	МКУ ЦДиК КСП	96	97	99	97,0
	среднее	99,0	99,1	99,5	99,2

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составило 97 баллов, показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» – 98 баллов, показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» – 98 баллов. Лидерами рейтинга являются: **МБУК ЕРК по РВ, МБУК ЦБС (Вилючинск), МКУ «Библиотека п. Козыревск», МКУК «КМ ЦБС», МБУ МБС (с. Мильково), МКУК «СДК п. Зеленый», МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».**

УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Данный критерий отражает удовлетворённость респондентами условиями оказания услуг в организации в целом. По данному критерию организации получили 98,8 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит 5
		5.1. П.реком	5.2.П.О рг.усл.	5.3. П.уд	
5	МБУК ЕРК по РВ	100	100	100	100,0
8	МБУК ЦБС (Вилючинск).	100	100	100	100,0
12	МКУ «Библиотека п. Козыревск».	100	100	100	100,0
20	МКУК «СДК п. Зеленый»	100	100	100	100,0
27	МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».	100	100	100	100,0
10	МБУК МДКМ «Юность».	100	99	100	99,8
4	МКУ «Усть-Камчатская БС»	99	99	100	99,5
11	МКУК ДК «Рыбак»	99	99	100	99,5
17	МУ «КДЦ «Радуга» п. Пионерский».	100	100	99	99,5
18	МБУ мБС (с. Мильково)	100	99	99	99,3
28	МБУ «НРБ им. В. Беринга».	99	100	99	99,2
2	МБУК КДЦ «Гейзер».	99	99	99	99,0
7	МБУК ДК (Вилючинск).	99	99	99	99,0
13	МКУК «КМ ЦБС».	99	99	99	99,0
14	МКУ «Библиотека КСП».	99	99	99	99,0
19	МБУК ДК «Галактика».	99	99	99	99,0
26	МБУК ЕРДК (г. Елизово)	99	99	99	99,0
31	МАУК «ДК и досуга «Апрель».	99	99	99	99,0
6	МБУ ДК «Ритм».	99	98	99	98,8
15	МБУК МЦБС (Усть-Большерецкого МР).	99	98	99	98,8
21	МБУК МЦБС (г. Елизово)	99	98	99	98,8
25	МКУК КСЦ «Контакт».	99	98	99	98,8
32	МБУК «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».	99	98	99	98,8
3	МКУК - Запорожский СДК «Маяк».	98	99	99	98,7
9	МКУ «Усть-Хайрюзовский КДЦ».	99	99	98	98,5
22	МКУК СДК с. Сосновка.	97	98	98	97,7
23	МКУК «ДК п. Оссора».	97	98	98	97,7
1	МУК ЦКС «Талант»	98	96	98	97,6
24	МКУК Центр досуга п. Крутогоровский	99	96	97	97,4
30	МБУК «СДК села Анавгай».	97	97	97	97,0
16	МКУК «СДК с. Николаевка».	98	97	96	96,8
29	МКУ ЦДиК КСП	96	97	97	96,7
	среднее	98,9	98,6	98,8	98,8

При этом общая удовлетворённость находится на очень высоком уровне: значение показателей «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)», «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» оказалось максимально возможным и составило 98,6-98,9 балла. Лидерами рейтинга являются: **МБУК ЕРК по РВ, МБУК ЦБС (Вилючинск), МКУ «Библиотека п. Козыревск», МКУК «СДК п. Зеленый», МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».**

Недостатки и рекомендации

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ

Основные недостатки отмечаются в части условий доступности для инвалидов. Это, прежде всего, отсутствие оборудованных санитарных помещений, специальных парковочных мест для инвалидов, сменных кресел-колясок и условий доступности помещений внутри организации (расширенные дверные проёмы, поручни и т.д).

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

№ организации	Наименование организации	Выявленные недостатки
1	МУК ЦКС «Талант»	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).
2	МБУК КДЦ «Гейзер».	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.
3	МКУК - Запорожский СДК «Маяк».	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих 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).
4	МКУ «Усть-Камчатская БС»	Недостатков не выявлено
5	МБУК ЕРК по РВ	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность

		представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
6	МБУ ДК «Ритм».	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих 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). Альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.
7	МБУК ДК (Вилючинск).	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
8	МБУК ЦБС (Вилючинск).	Недостатков не выявлено
9	МКУ «Усть-Хайрюзовский КДЦ».	Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
10	МБУК МДКМ «Юность».	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
11	МКУК ДК «Рыбак»	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).
12	МКУ «Библиотека п. Козыревск».	Недостатков не выявлено
13	МКУК «КМ ЦБС».	Недостатков не выявлено
14	МКУ «Библиотека КСП».	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Отсутствие условий доступности, позволяющих 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).

15	МБУК МЦБС (Усть-Большерецкого МР).	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
16	МКУК «СДК с. Николаевка».	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
17	МУ «КДЦ «Радуга» п. Пионерский».	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска.
18	МБУ МБС (с. Мильково)	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
19	МБУК ДК «Галактика».	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
20	МКУК «СДК п. Зеленый»	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих 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).
21	МБУК МЦБС (г. Елизово)	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

22	МКУК СДК с. Сосновка.	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих 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).
23	МКУК «ДК п. Оссога».	Недостатков не выявлено
24	МКУК Центр досуга п. Крутогоровский	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
25	МКУК КСЦ «Контакт».	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
26	МБУК ЕРДК (г. Елизово)	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
27	МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».	Недостатков не выявлено
28	МБУ «НРБ им. В. Беринга».	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).
29	МКУ ЦДиК КСП	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные

		<p>проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
30	МБУК «СДК села Анавгай».	<p>Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
31	МАУК «ДК и досуга «Апрель».	<p>Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).</p>
32	МБУК «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».	<p>Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

№ орга низа ции	Наименование организации	Рекомендации
1	МУК ЦКС «Талант»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).
2	МБУК КДЦ «Гейзер».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.
3	МКУК - Запорожский СДК «Маяк».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. 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).
4	МКУ «Усть-Камчатская БС»	Поддерживать качество условий оказания услуг на высоком уровне
5	МБУК ЕРК по РВ	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
6	МБУ ДК «Ритм».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. 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). Альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.
7	МБУК ДК (Вилючинск).	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Поручни, расширенные

		дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
8	МБУК ЦБС (Вилочинск).	Поддерживать качество условий оказания услуг на высоком уровне
9	МКУ «Усть-Хайрюзовский КДЦ».	Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
10	МБУК МДКМ «Юность».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
11	МКУК ДК «Рыбак»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).
12	МКУ «Библиотека п. Козыревск».	Поддерживать качество условий оказания услуг на высоком уровне
13	МКУК «КМ ЦБС».	Поддерживать качество условий оказания услуг на высоком уровне
14	МКУ «Библиотека КСП».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. 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).
15	МБУК МЦБС (Усть-Большерецкого МР).	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления

		инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
16	МКУК «СДК с. Николаевка».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
17	МУ «КДЦ «Радуга» п. Пионерский».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска.
18	МБУ МБС (с. Мильково)	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
19	МБУК ДК «Галактика».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
20	МКУК «СДК п. Зеленый»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. 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).
21	МБУК МЦБС (г. Елизово)	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.
22	МКУК СДК с. Сосновка.	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. 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).
23	МКУК «ДК п. Оссора».	Поддерживать качество условий оказания услуг на высоком уровне
24	МКУК Центр досуга п. Крутогоровский	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
25	МКУК КСЦ «Контакт».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
26	МБУК ЕРДК (г. Елизово)	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
27	МБУК МЦБ им. К.С. Черканова».	Поддерживать качество условий оказания услуг на высоком уровне
28	МБУ «НРБ им. В. Беринга».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).
29	МКУ ЦДиК КСП	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить

		условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
30	МБУК «СДК села Анавгай».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
31	МАУК «ДК и досуга «Апрель».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).
32	МБУК «Эвенский национальный ансамбль «Нулгур».	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).