163061, г. Архангельск, пр. Ломоносова, 58, корп. 1, офис 2
телефон/факс: (8182) 28-70-72, 65-2000
www.foris.ru

ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ

на оказание услуг по обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Архангельской области

Генеральный директор ООО «Форис-Медиа» _____ Н.Ю. Евсина

г. Архангельск

– 2019 г. –

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Описание методики исследования …….. 5
2. Результаты исследования …… 15
   - 2.1 Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры» 15
   - 2.2 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» …… 20
   - 2.3 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система» ……... 26
   - 2.4 Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» …….. 32
   - 2.5 Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей» ……. 38
   - 2.6 Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система» …….. 43
   - 2.7 Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей» …… 49
   - 2.8 Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района» …….. 54
   - 2.9 Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр» ……. 60
   - 2.10 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей» ……. 66
   - 2.11 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» …… 71
   - 2.12 Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское» …….. 76
   - 2.13 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма» ……. 82
   - 2.14 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» ……. 87
   - 2.15 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское» … 93
   - 2.16 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» ……. 99
   - 2.17 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" муниципального образования «Сийское» ……. 105
   - 2.18 Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» ……. 111
   - 2.19 Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района» …….. 117
   - 2.20 Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха» …….. 123
   - 2.21 Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» …….. 129
   - 2.22 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей» ……. 134

2.23 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека» ……. 139
2.24 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны» …… 144
2.25 Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры" …… 150
2.26 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» …… 156
2.27 Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район» …….. 161
2.28 Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район» ……. 167
2.29 Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район» …… 173
2.30 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система» ……... 178
2.31 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» …….. 184
2.32 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта» ……. 189
2.33 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч» ……. 194
2.34 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр» ……. 200
2.35 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» …… 206
2.36 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» ……. 211
2.37 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры» ……. 216
2.38 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица» 221
2.39 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» ……... 227
2.40 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса» ……. 232
2.41 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень» …… 238
2.42 Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» ……... 243
2.43 Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр» …….. 249

2.44 Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина» …… 255
2.45 Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система» …….. 260
2.46 Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей» …….. 266
2.47 Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас» …… 271
2.48 Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система» ……... 277
2.49 Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр» ……. 283
2.50 Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» …… 288
2.51 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» …….. 293
2.52 Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» ……... 298
2.53 Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» …… 304
3. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций ……. 309
Приложения …… 314

ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области инициирована Министерством культуры Архангельской области на основании приказа «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н, а также приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., № 51132).

Целями данного исследования являются:

– повышение качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Архангельской области (далее – организации культуры),

– улучшение информированности получателей услуг о деятельности организаций культуры, в том числе через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Задачи исследования включают следующие направления анализа:

1. Изучение мнения получателей услуг, посредством онлайн-опроса и анкетирования на бумажном носителе, в том числе:

– определение уровня открытости и доступности информации об организациях культуры области;

– определение уровня комфортности условий для предоставления услуг и доступности их получения;

– определение уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждений культуры;

– определение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг в учреждениях культуры.

2. Анализ информации на официальном сайте организации культуры или (при его отсутствии) на сайте учредителя организации культуры, в том числе:

– определение уровня открытости и доступности информации об учреждении культуры.

Предметом исследования выступает оценка качества оказания услуг организациями культуры Архангельской области.

Объектами исследования определены:

– получатели услуг организаций культуры Архангельской области в возрасте от 18 лет и старше;

– информация, размещенная на официальных сайтах учреждений культуры.

Методы социологического исследования адекватны его цели и задачам и включают:

а) анкетирование получателей услуг посредством онлайн-опроса и анкетирования на бумажном носителе. Исполнитель разрабатывает инструментарий, программирует анкету на платформе Google Forms, обобщает и анализирует полученный массив;

б) интервьюирование получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья, не менее 2 человек по каждой организации культуры;

в) оценку информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в соответствии с требованиями, установленными статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1, приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 года, регистрационный номер 37187), по форме оценки информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры (Приложение № 7 технического задания);

г) оценку информации, размещенной на официальных стендах в помещениях организаций культуры в соответствии с требованиями, установленными статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1, по форме оценки информации, размещенной на информационных стендах в организациях культуры (Приложение № 7 технического задания);

д) оценку доступности организаций культуры для инвалидов по утвержденной форме (Приложение № 8 технического задания).

Анкетный лист для опроса получателей услуг учреждений культуры разработан на основании приказа «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н, а также приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., № 51132) (Приложение №6 к техническому заданию). Анкета включает 14 основных вопросов, а также 4 вопроса, касающиеся социально-демографической характеристики респондентов (пол, возраст, образование, статус потребителя услуги). Анкета расположена на платформе Google Forms.

Оценка информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, проводилась на основании 13 индикаторов – требований к информационным объектам Интернет-ресурса (Приложение №7 к техническому заданию).

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах в организациях культуры, проводилась на основании 10 индикаторов – требований к информационным объектам (Приложение №8 к техническому заданию).

Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры включают в себя (Приложение №9 технического задания):

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;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1 обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599) проводится в балльных значениях (Приложение №4 к техническому заданию и таблице 1).

Таблица 1

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
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: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и	100 баллов	30%	30 баллов

	функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на	100 баллов	50%	50 баллов

	официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	100 баллов	40%	40 баллов

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги,	100 баллов	20%	20 баллов

	получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

Перечень организаций культуры, находящихся на территории Архангельской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году, включает:

3 Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры»
4 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»
5 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система»
6 Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система»
7 Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей»
8 Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»
9 Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей»
10 Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района»
11 Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр»
12 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей»
13 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»
14 Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское»

15 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма»
16 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»
17 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское»
18 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»
19 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" муниципального образования «Сийское»
20 Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района»
21 Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района»
22 Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха»
23 Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья»
24 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей»
25 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека»
26 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны»
27 Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры"
28 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества»
29 Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»
30 Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»
31 Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»
32 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система»
33 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»
34 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»
35 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч»
36 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр»
37 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт»
38 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»
39 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры»
40 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица»

41 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система»
42 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса»
43 Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень»
44 Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система»
45 Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр»
46 Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»
47 Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»
48 Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»
49 Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас»
50 Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система»
51 Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр»
52 Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий»
53 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»
54 Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система»
55 Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»

Выборочная совокупность для проведения анкетного опроса составила 34 142 человека. Поскольку информация о характеристиках генеральной совокупности отсутствует, метод построения выборки – стихийный. Ссылка на онлайн-опрос размещалась на сайтах учреждений, а также на страницах (группах) учреждений в социальных сетях. В начале опроса выяснялось соответствие респондента критериям опроса: возраст – старше 18 лет, а также отбор учреждения, услуги которого респондент может оценить.

Социально-демографический портрет выборки можно описать через следующие характеристики:

– половой состав – 29,6 % мужчин и 70,4 % женщин;

Таблица 2

Пол респондентов	Количество (чел.)	Доля в выборке (%)
Мужской	10 091	29,6
Женский	24 051	70,4
Итого:	34 142	100,0

– возрастной состав:

Таблица 3

Возраст респондентов	Доля в выборке (%)
18 – 25 лет	12,9
26 – 35 лет	25,8
36 – 54 года	41,5
старше 55 лет	19,8
Итого	100,0

– образовательный уровень: высшее образование имеют 38,5 %, среднее специальное – 46,5 %, полное (общее) среднее – 11,3 %, неполное среднее – 3,3 %, начальное – 0,4%.

Таблица 4

Уровень образования респондентов	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	38,5
Среднее специальное	46,5
Полное (общее) среднее	11,3
Неполное среднее	3,3
Начальное	0,4
Итого:	100,0

– статус потребителя услуги: являются потребителем услуг учреждений культуры – 62 % опрошенных, родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг 16,5 %; оба статуса совмещают 21,7% опрошенных.

Таблица 5

Статус потребителя услуги	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	62
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	16,5
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	21,7
Итого:	100,0

Совокупный анализ данных, полученных с помощью трех методов – анализа информации на стендах/сайтах, контрольных закупок и анкетного опроса, позволил составить сводную таблицу результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенных на территории Архангельской области (согласно Приложению №9 к техническому заданию), и сформировать итоговый рейтинг учреждений культуры - библиотек Архангельской области по результатам этой оценки.

На основе проделанной работы выявлены сильные и проблемные показатели в деятельности учреждений, сформулированы рекомендации учреждениям культуры по их эффективной коррекции, а также рекомендации Министерству культуры области по содержанию и процедуре проведения независимой оценки качества услуг организациями культуры Архангельской области с применением технологии социологического исследования.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1 Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры» http://kuloydk.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 252 человека).

Таблица 6

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	29,8
женский	70,2
Итого:	100,0

Таблица 7

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	9,1
от 26 до 35 лет	27
от 36 до 54 лет	50
старше 55 лет	13,9
Итого:	100,0

Таблица 8

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	36,1
Среднее специальное	53,6
Полное (общее) среднее	7,1
Неполное среднее	2,8
Начальное	0,4
Итого:	100,0

Таблица 9

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	35,7
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	33,3
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	31
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 10.

Таблица 10

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		

1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**0,5**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**0**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**X**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**0**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по	**1**	**0**

устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)		
Всего	**9 (из 9)**	**6,5 (из 11)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Кулойский дом культуры*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 6,5 баллов и соответствует удовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1.).

Замечания:

- Устав организации во вкладке «О нас» не отображен; находится в другом месте сайта;
- не обозначены руководители подразделений, нет адреса электронной почты руководителя;
- материально-техническое обеспечение, независимая оценка - разделы есть, но они пустые;
- версия для слабовидящих есть, но сайт пустой, поэтому она нефункциональна;
- Интернет-приемная слишком сложна по заполнению для обычных пользователей

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Кулойский дом культуры*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 1, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 1, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также средняя удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

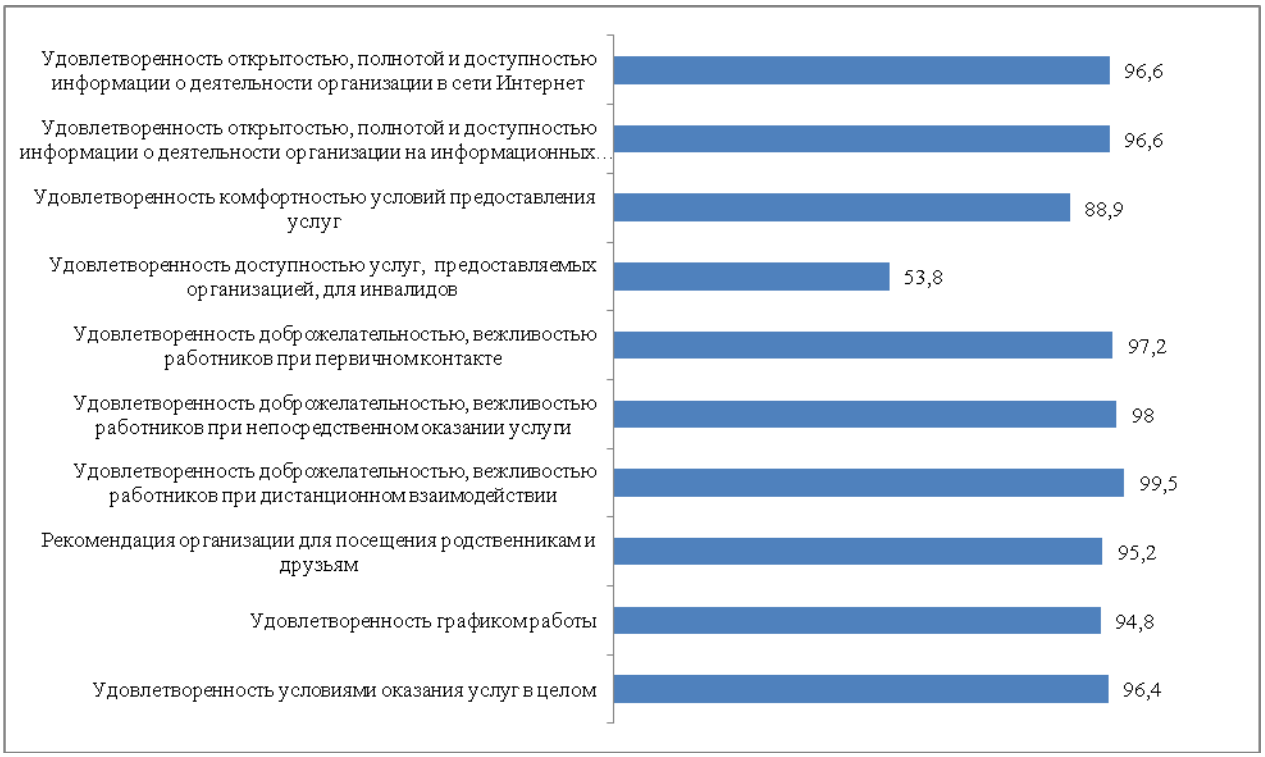

Рисунок 1. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Кулойский дом культуры», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №1 – «сделать пандус», так как «нет возможности заезда для инвалидов колясочников».

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Кулойский дом культуры»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

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 – значение показателя равно 77,5 баллов, с учетом его значимости – 23,3 баллов;

1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 96,4 баллов, с учетом его значимости – 38,6 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 88,9 баллов, с учетом его значимости – 44,4 балла.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 50 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 53,8 баллов, с учетом его значимости – 16,2 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 97,2 баллов, с учетом его значимости – 38,9 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 39,2 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 95,2 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 94,8 баллов, с учетом его значимости – 19 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 96,4 баллов, с учетом его значимости – 48,2 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 80,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

– обустроить места ожидания для родителей в вестибюле (стулья, скамейки) (4 ответа),
– нет занятий со старшим поколением,
– привести в хорошее состояние фасад здания и крышу,
– поставить кулер с питьевой водой (10 ответов),
– навигация внутри учреждения,
– электронное табло с информацией,
– батут (3 ответа),
– ремонт (20 ответов),
– современное оснащение (2 ответа),
– больше кружков для взрослых (2 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Кулойский дом культуры*», представлены на рисунке 2 и в Приложении 4.

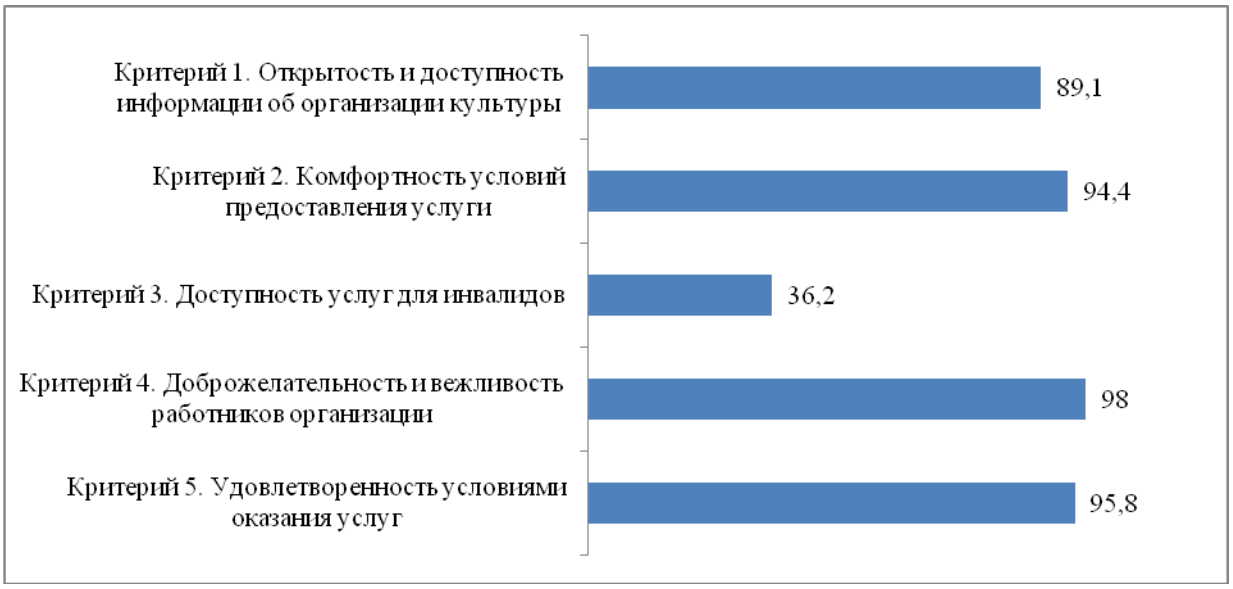

Рисунок 2. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Кулойский дом культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Кулойский дом культуры*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; низкую оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 82,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Кулойский дом культуры*» занимает 51 место из 53.

2.2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» http://ркц-вельск.рф/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 11.

Таблица 11

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Районный культурный центр, г. Вельск	260	43,3
2. Центр традиционной народной культуры «Берендей», г. Вельск	25	4,2
3. Аргуновский сельский дом культуры, п. Аргуновский	16	2,7
4. Шоношский сельский дом культуры, п. Усть-Шоноша	10	1,7
5. Усть-Шоношский сельский дом культуры, п. Усть-Шоноша	9	1,5
6. Комсомольский сельский дом культуры, п. Комсомольский	10	1,7
7. Шунемский сельский дом культуры, п. Шунема	14	2,3
8. Пежемская клубная система, с. Пежма	14	2,3
9. Верхне-Устькулойская клубная система, д. Мелединская и д. Лиходиевский Погост	21	3,5
10. Ракуло-Кокшеньгская клубная система, д. Козловская и д. Выселок Новинки	8	1,3
11. Тёгринская клубная система, п. Тёгро-Озеро	6	1,0
12. Благовещенский сельский дом культуры, с. Благовещенское	11	1,8
13. Пакшеньгский сельский дом культуры, д. Ефремковская	5	0,8
14. Низовский сельский дом культуры, д. Теребино	16	2,7
15. Пуйская клубная система, с. Долматово	7	1,2
16. Липовская клубная система, д. Малая Липовка	9	1,5
17. Солгинский сельский дом культуры, п. Солгинский	17	2,8
18. Попонаволоцкая клубная система, п. Пасьва	7	1,2
19. Судромский центр отдыха, п. Погост	20	3,3
20. Муравьевский культурно-спортивный комплекс, д. Горка Муравьевская	23	3,8
21. Хозьминская клубная система, п. Хозьмино	29	4,8
22. Синежский клуб, п. Синега	47	7,8
23. Никифоровский клуб, д. Никифорово	4	0,7
24. Прилуцкий клуб, д. Прилуки	12	2,0
	600	100

Таблица 12

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	22,5
женский	77,5
Итого:	100,0

Таблица 13

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	10,2
от 26 до 35 лет	23,3
от 36 до 54 лет	48,7
старше 55 лет	17,8
Итого:	100,0

Таблица 14

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	34,7
Среднее специальное	48
Полное (общее) среднее	11,8
Неполное среднее	4,8
Начальное	0,7
Итого:	100,0

Таблица 15

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	67,5
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	7,7
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	24,8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 16.

Таблица 16

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее	**X**	**1**

руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))		
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**0,5**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**10 (из 10)**	**9,5 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Районный культурный центр*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 9,5 баллов и соответствует хорошему уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1.).

Замечания:

- нет полного, вынесенного на отдельную страницу перечня услуг (платных и бесплатных) организации; Зачем необходима вкладка «Муниципальные услуги»?;
- раздел о независимой оценке есть, но результатов/планов/отчетов там нет.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Районный культурный центр*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 3, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 3, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «необходим туалет для инвалидов», «сделать доступность для инвалидов».

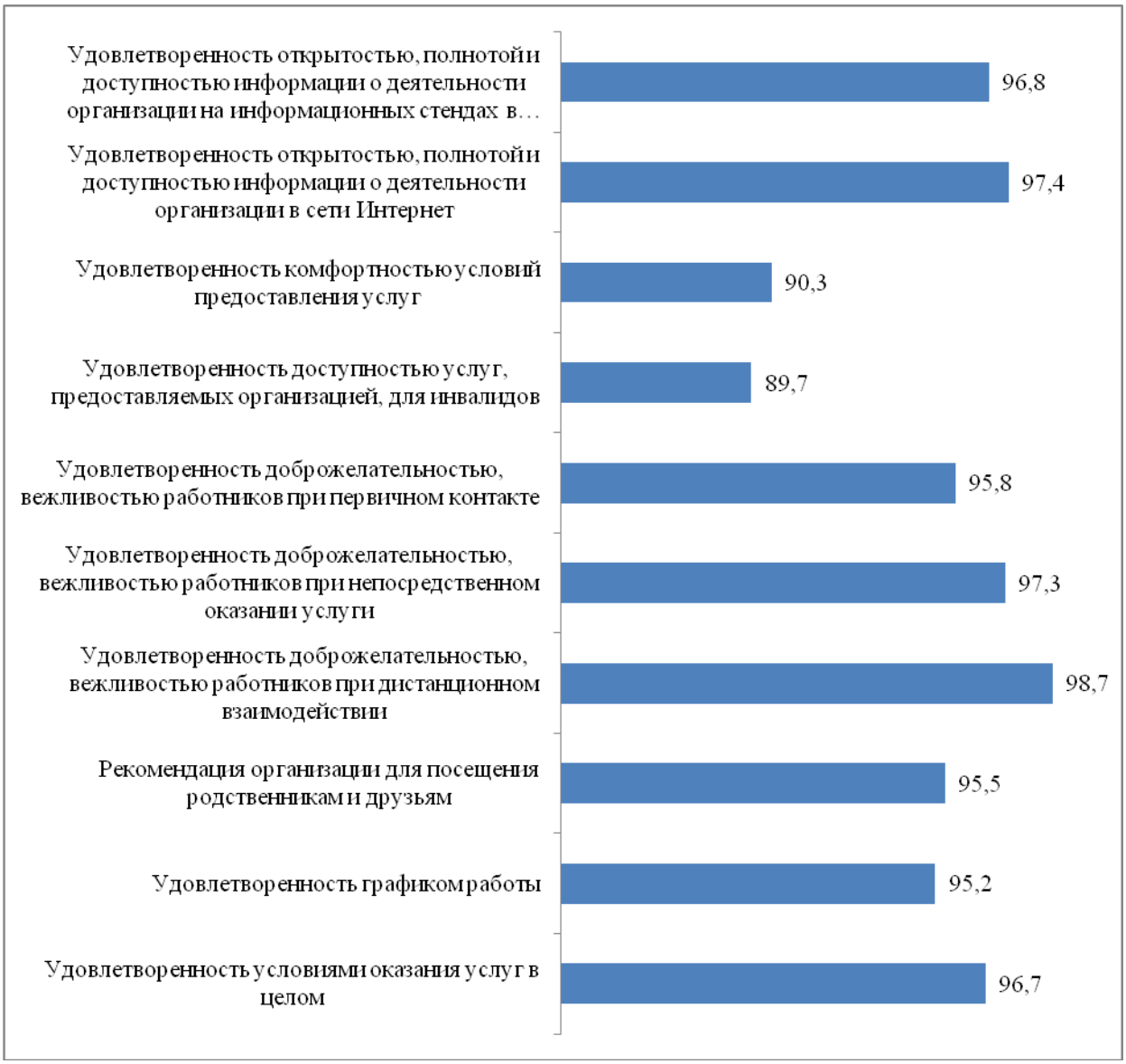

Рисунок 3. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Районный культурный центр», %

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 88,3% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- больше проводить мероприятий для детей в летнее время, в каникулы,
- помещение нуждается в ремонте (11 ответа),
- санузел внутри помещения (8 ответов),
- холодно в помещениях (5 ответов),
- плохая доступность транспорта (3 ответа),
- новый многофункциональный культурный центр / ДК (14 ответов),
- заведующей никогда нет на месте. И вообще там все время закрыто. Работает только библиотека;
- не только в клубе "Светелка", а и в других клубах дать возможность заниматься желающим и в вечернее время (после 17.00), и в субботу. Хотя бы 1-2 раза в неделю;
- сделать более комфортные посадочные места (3 ответа);
- мероприятия для всех категорий населения;
- улучшить материальную базу, продолжать расширять перечень кружков и секций, ввести в штат гардеробщика;
- возможность оплачивать услуги (билеты) банковскими картами.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Районный культурный центр*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 88,6 баллов, с учетом его значимости – 26,6 баллов;

1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 97,1 баллов, с учетом его значимости – 38,8 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 90,3 баллов, с учетом его значимости – 45,2 балла.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 89,7 баллов, с учетом его значимости – 26,9 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 95,8 баллов, с учетом его значимости – 38,3 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 97,3 баллов, с учетом его значимости – 38,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 95,5 баллов, с учетом его значимости – 28,7 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 95,2 баллов, с учетом его значимости – 19 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 96,7 баллов, с учетом его значимости – 48,3 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Районный культурный центр*», представлены на рисунке 4 и в Приложении 4.

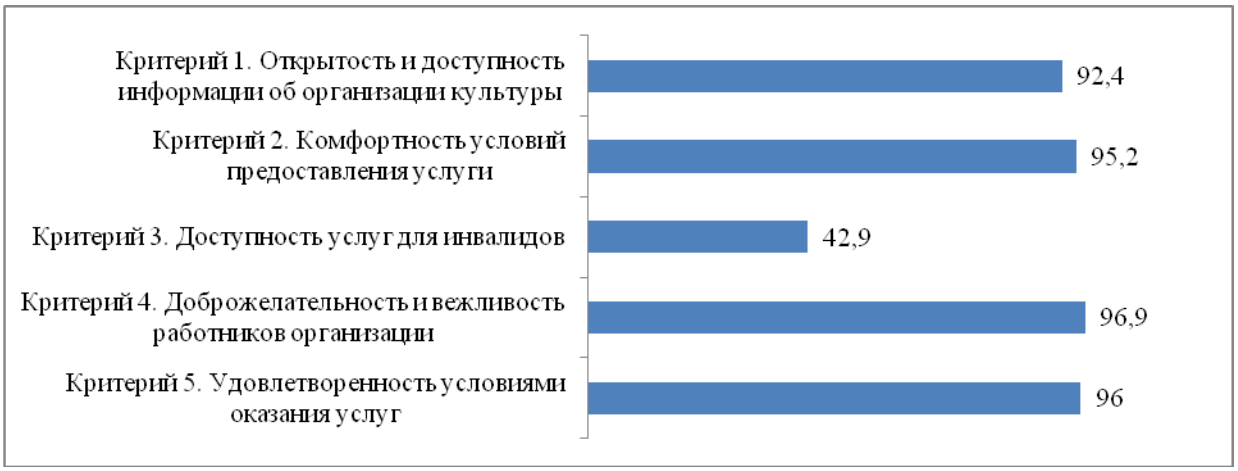

Рисунок 4. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Районный культурный центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Районный культурный центр*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; низкую оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 84,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Районный культурный центр*» занимает 47 место из 53.

2.3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система» http://вельск-библио.рф/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 743 человека).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 17.

Таблица 17

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Вельская библиотечная система, г. Вельск	410	55,2
2. Благовещенская сельская библиотека, с. Благовещенское	20	2,7
3. Георгиевская сельская библиотека, д. Георгиевское	1	0,1
4. Верхне-Устькулойская сельская библиотека, д. Мелединская	5	0,7
5. Южная городская библиотека, г. Вельск	22	3,0
6. Липовская сельская библиотека, д. Малая Липовка	23	3,1
7. Низовская сельская библиотека, д. Теребино	3	0,4
8. Важская городская библиотека, г. Вельск	27	3,6
9. Пакшеньгская сельская библиотека, д. Ефремковская	1	0,1
10. Пуйская поселенческая библиотека, с. Долматово	7	0,9
11. Пежемская сельская библиотека, с.Пежма	66	8,9
12. Попонаволоцкая сельская библиотека, с. Павловское	12	1,6
13. Ракуло-Кокшеньгская сельская библиотека, д. Козловская	3	0,4
14. Судромская сельская библиотека, д. Судромский Погост	1	0,1
15. Шадреньгская сельская библиотека д. Леушинская	14	1,9
16. Кулойская городская библиотека, п. Кулой	40	5,4
17. Хозьминская сельская библиотека, д.Исполиновка	15	2,0
18. Муравьевская сельская библиотека, д. Горка Муравьевская	26	3,5
19. Усть-Шоношская сельская библиотека, п.Усть-Шоноша	10	1,3
20. Тегринская сельская библиотека, п. Тегро-Озеро	17	2,3
21. Левковская сельская библиотека, п.Пасьва	19	2,6
22. Аргуновская сельская библиотека, п. Аргуновский	1	0,1
	743	100

Таблица 18

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	29,9
женский	70,1
Итого:	100,0

Таблица 19

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	8,8
от 26 до 35 лет	18,4
от 36 до 54 лет	48,3
старше 55 лет	24,5
Итого:	100,0

Таблица 20

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	36,9
Среднее специальное	47
Полное (общее) среднее	6,3
Неполное среднее	9,6
Начальное	0,3
Итого:	100,0

Таблица 21

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	80,6
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	3,9
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	15,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 22.

Таблица 22

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты	**1**	**1**

учредителя/учредителей		
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**0,5**
Всего	**10 (из 10)**	**11,5 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Вельская библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.),

составляет 11,5 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1.).

Замечания:

– раздел о независимой оценке есть, есть анкета, но результатов/планов/отчетов нет.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Вельская библиотечная система*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 5, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 5, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Респондент №1 (Пуйская поселенческая библиотека, с. Долматово) в качестве замечаний отмечает только холодный температурный режим в помещении библиотеки. Респондент № 2 (Пежемская сельская библиотека, с.Пежма) не высказал замечаний, дал оценку «всё нравится».

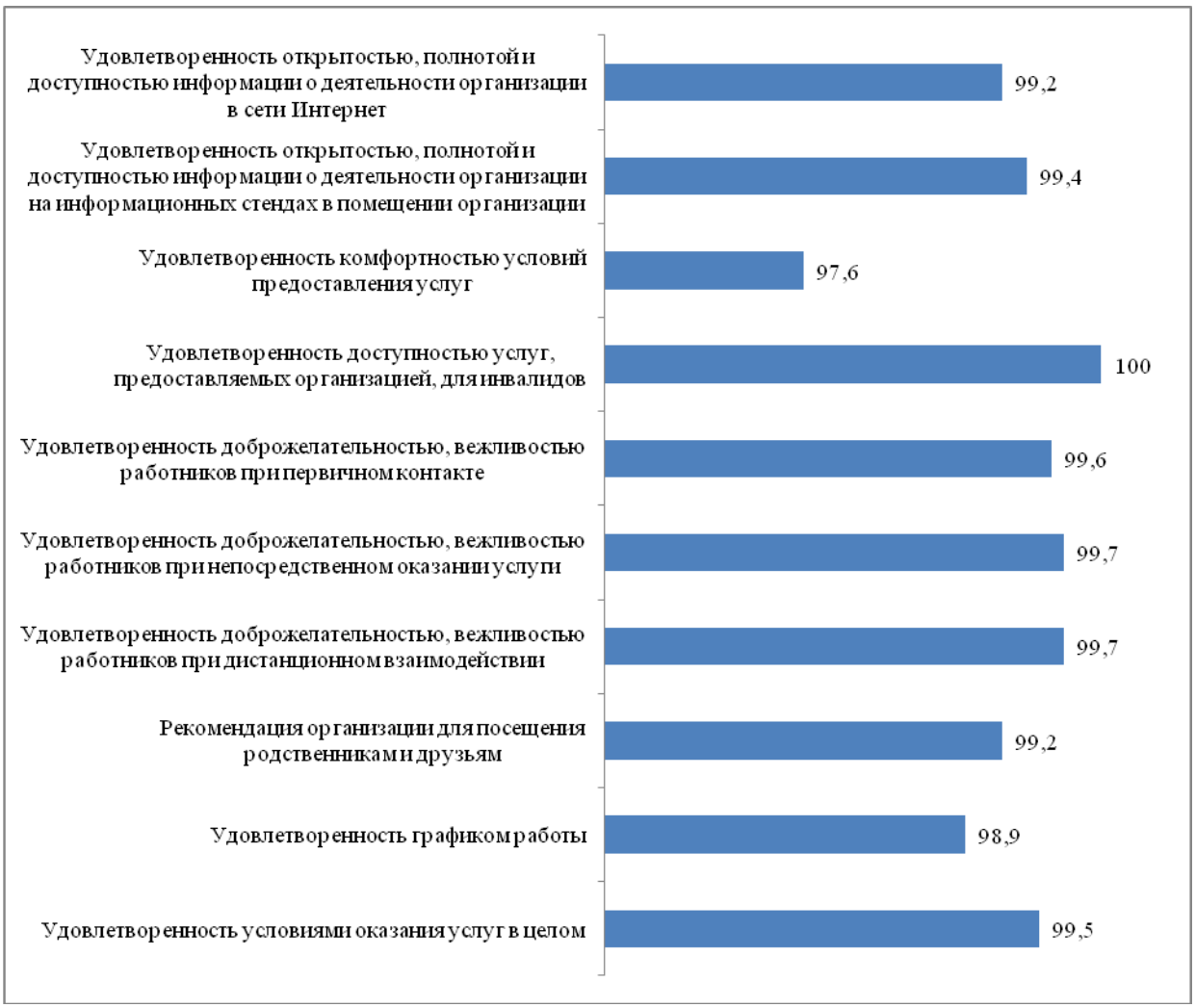

Рисунок 5. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Вельская библиотечная система», %

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 94,6% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

– побольше новых книг; расширить дублирование книг из школьной программы;
– не хватает современных стендов;
– приобретение мультимедийного оборудования.

Респонденты трех филиалов (Пуйская поселенческая библиотека, с. Долматово, Левковская сельская библиотека, п. Пасьва, Пежемская сельская библиотека, с. Пежма) жалуются на тепловой режим в библиотеках («Хочется, чтобы было тепло, холодина!»).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Вельская библиотечная система*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 90,9баллов, с учетом его значимости – 27,3 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 97,6 баллов, с учетом его значимости – 48,8 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 30 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,9 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 49,7 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Вельская библиотечная система*», представлены на рисунке 6 и в Приложении 4.

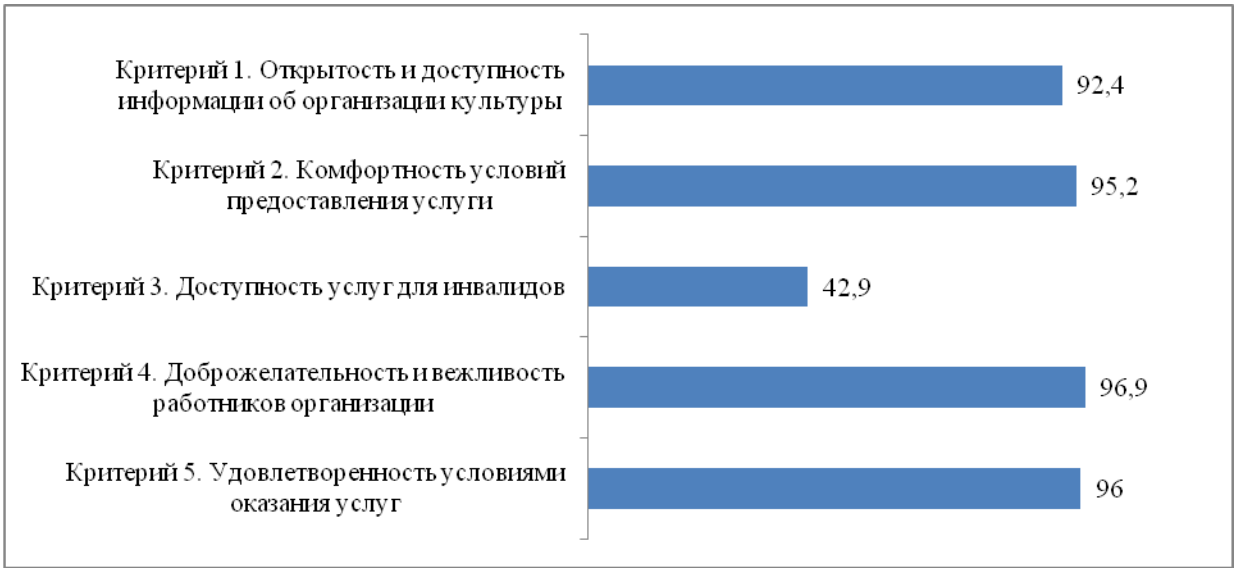

Рисунок 6. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Вельская библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Вельская библиотечная систем*а» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 87,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Вельская библиотечная система*» занимает 37 место из 53.

2.4. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» https://vilcbs.arkh.muzkult.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 655 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 17.

Таблица 23

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Центральная районная библиотека, село Ильинско-Подомское	307	46,9
2. Детская библиотека, село Ильинско-Подомское	123	18,8
3. Вилегодская библиотека, село Вилегодск	84	12,8
4. Павловская библиотека, село Павловск	23	3,5
5. Вохтинская библиотека, поселок Широкий Прилук	67	10,2
6. Никольская библиотека, село Никольск	16	2,4
7. Соровская библиотека, поселок Сорово	6	0,9
8. Фоминская библиотека, поселок Фоминск	12	1,8
9. Быковская библиотека, деревня Быково	2	0,3
10. Николаевская библиотека, село Слобода	1	0,2
11. Беляевская библиотека-клуб, село Шалимово	8	1,2
12. Саминская библиотека-клуб, деревня Теринская	1	0,2
13. Сидоровская библиотека-клуб, деревня Сидоровская	2	0,3
14. Селянская библиотека-клуб, деревня Стафоровская	1	0,2
15. Пречистенская библиотека-клуб, деревня Кошкино	2	0,3
Итого	655	100

Таблица 24

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	34,5
женский	65,5
Итого:	100,0

Таблица 25

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	6,9
от 26 до 35 лет	23,7
от 36 до 54 лет	35,7
старше 55 лет	33,7
Итого:	100,0

Таблица 26

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	33
Среднее специальное	46,7
Полное (общее) среднее	14,8
Неполное среднее	5,2

Начальное	0,3
Итого:	100,0

Таблица 27

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	67,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	15,7
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	16,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 28.

Таблица 28

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**0,5**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**0,5**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при	**1**	**0,5**

наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*		
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**	**1**
Всего	**9 (из 10)**	**10,5 (12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Вилегодская централизованная библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 10,5 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1.).

Замечания:

- нет информации и копий документов об учредителе;
- нет документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;
- ссылка на результаты независимой оценки за 2016 год не работает.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечания: отсутствуют данные о независимой оценке качества услуг.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «*Вилегодская централизованная библиотечная система*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 7, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 7, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

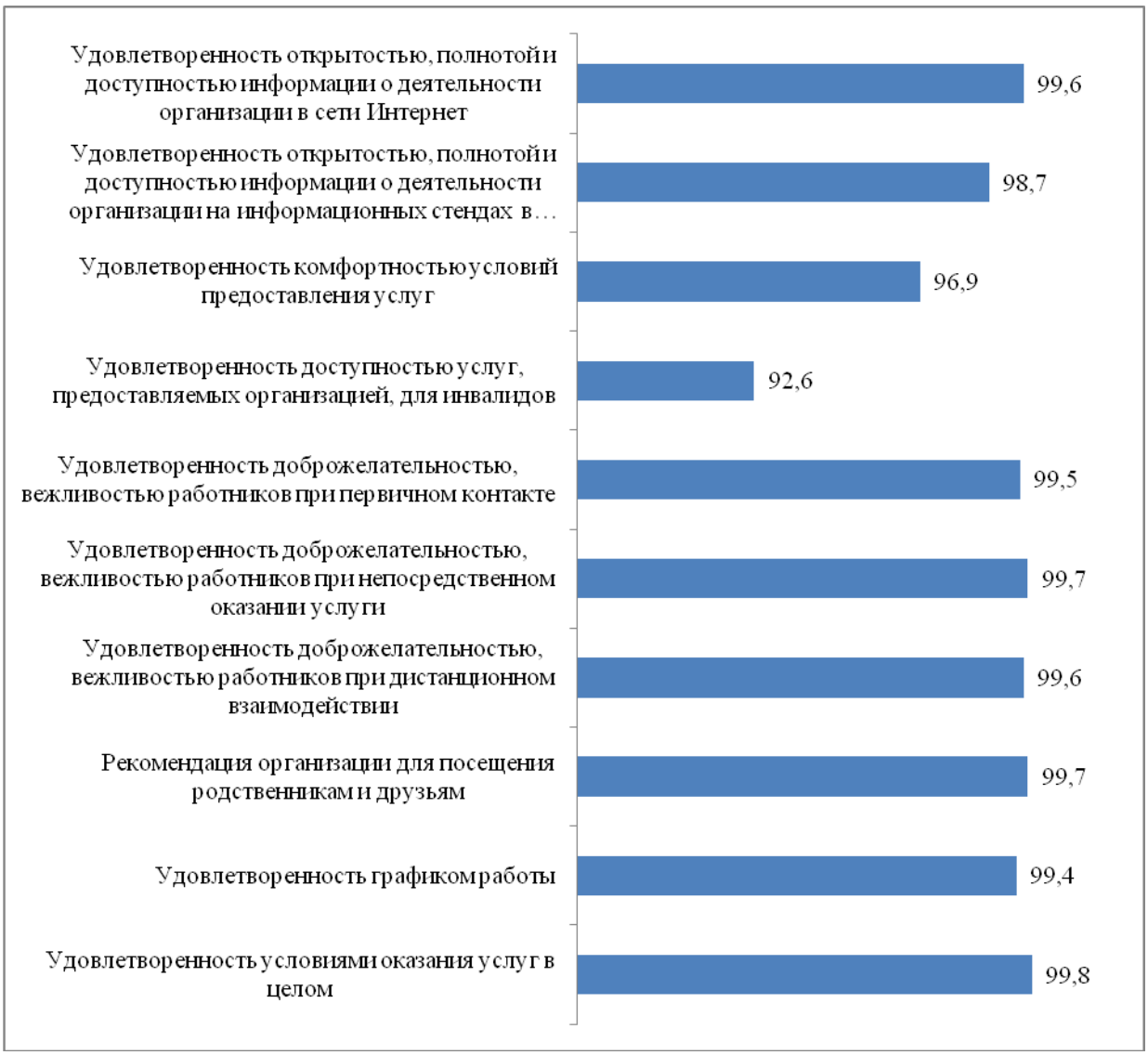

Рисунок 7. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Вилегодская централизованная библиотечная система», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №1 – «поставить стулья в фойе».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 93% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

– улучшить комплектование библиотеки новыми книгами (14 ответов);
– современную мебель (пуфики между стеллажами) и стеллажи для книг (5 ответа);
– зона для молодежи с wi-fi (3 ответа);
– чаще проводить мероприятия в праздники и привлекать детей к чтению книг, а также проводить интеллектуальные игры с детьми.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «*Вилегодская централизованная библиотечная система*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 88,6 баллов, с учетом его значимости – 26,6 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 96,9 баллов, с учетом его значимости – 48,5 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 92,6 баллов, с учетом его значимости – 27,8 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 29,9 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 49,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «*Вилегодская централизованная библиотечная система*», представлены на рисунке 8 и в Приложении 4.

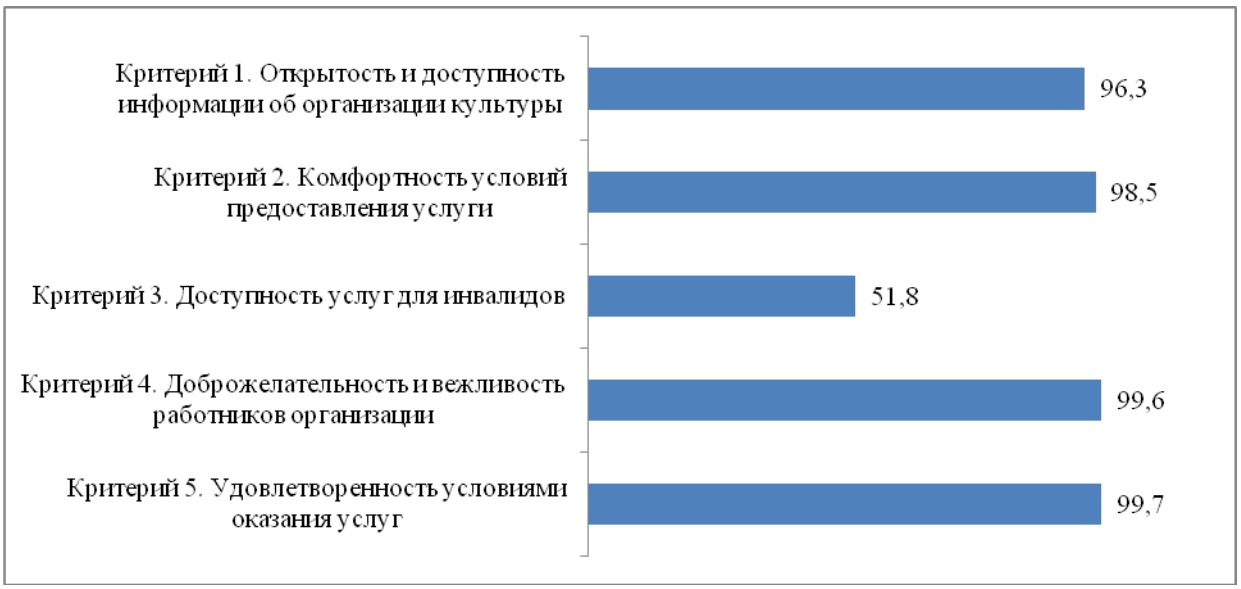

Рисунок 8. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Вилегодская централизованная библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «*Вилегодская централизованная библиотечная система*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 89,2 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУ «*Вилегодская централизованная библиотечная система*» занимает 30 место из 53.

2.5. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей» https://vil-museum.arkh.muzku

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Таблица 29

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	35,7
женский	64,3
Итого:	100,0

Таблица 30

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	14,2
от 26 до 35 лет	29
от 36 до 54 лет	36,3
старше 55 лет	20,5
Итого:	100,0

Таблица 31

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	44
Среднее специальное	15,5
Полное (общее) среднее	8,7
Неполное среднее	1,8
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 32

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	73
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	6,3
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	20,7
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 33.

Таблица 33

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**0**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**	0
Всего	**8 (из 9)**	**9 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Вилегодский районный краеведческий музей*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 9 баллов и соответствует хорошему уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1.).

Замечания:

- нет информации о режиме работы;
- ссылка на анкету независимой оценки качества услуг не работает;
- положение о платных услугах от 2017 года – с тех пор не менялось?

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечание: отсутствует информация о независимой оценке качества услуг.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «*Вилегодский районный краеведческий музей*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 9, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 9, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

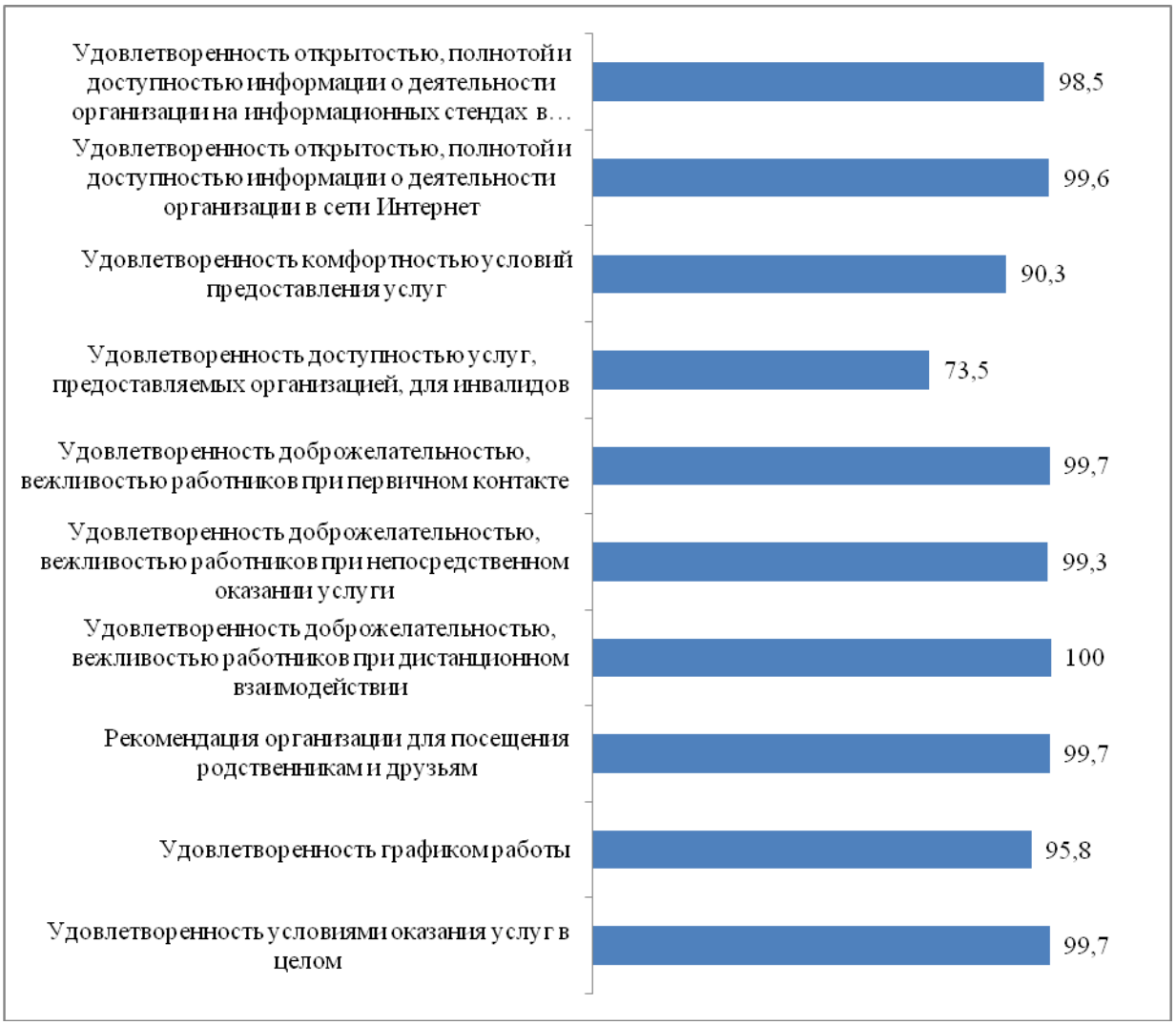

Рисунок 9. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Вилегодский районный краеведческий музей», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №1 – Улучшить финансирование данного учреждения для покупки оборудования для людей с ОВЗ.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 96,3% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

– «Для сохранности такого огромного количества уникальных экспонатов несомненно необходимо специальное хранилище. Надеюсь, мое пожелание будет услышано и принято к сведению»;
– побольше квестов и интерактивных развлечений и экскурсий;
– санузел в помещении.

Остальные ответы касаются пожеланий успехов и благодарностей сотрудникам музея: «Очень довольны посещение данного музея. Всем советуем», «Очень хороший музей и сотрудники на уровне», «В вашем музее очень душевно и интересно. Большое спасибо», «Все сотрудники умницы и очень старательные. Очень понравилось в музее».

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «*Вилегодский районный краеведческий музей»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 80,9 баллов, с учетом его значимости – 24,3 баллов;
1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;
1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов.

2. критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;
2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 90,3 баллов, с учетом его значимости – 45,2 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 баллов;
3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 73,5 баллов, с учетом его значимости – 22 балла.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 29,9 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 95,8 баллов, с учетом его значимости – 19,2 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 49,8 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «*Вилегодский районный краеведческий музей*», представлены на рисунке 10 и в Приложении 4.

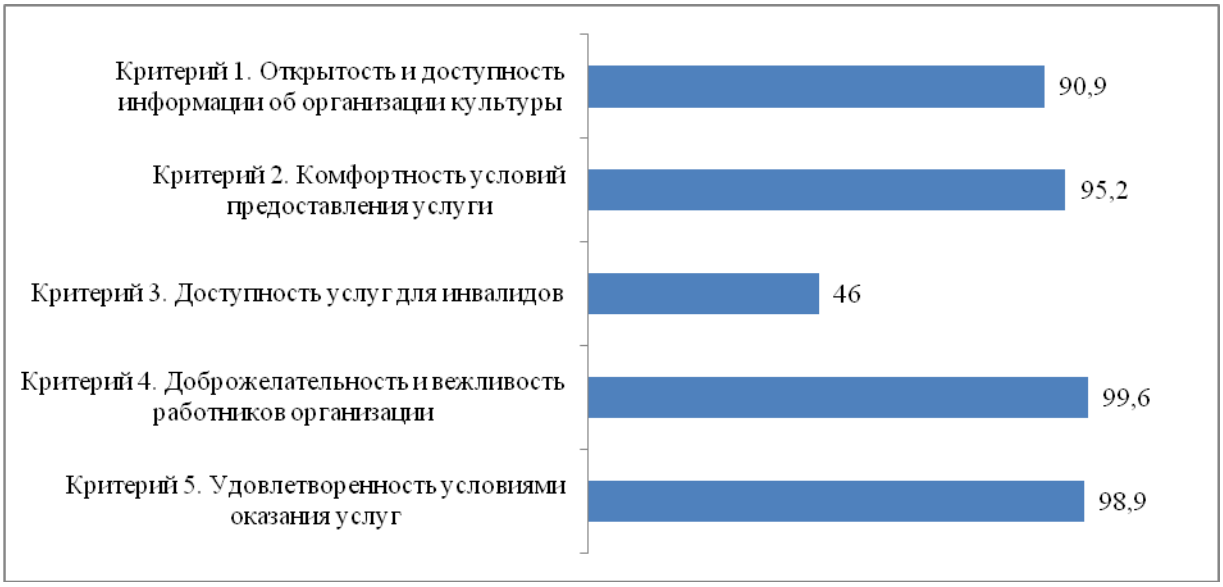

Рисунок 10. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Вилегодский районный краеведческий музей», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «*Вилегодский районный краеведческий музей*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 86,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУ «*Вилегодский районный краеведческий музей*» занимает 41 место из 53.

2.6. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система» vinlib.ru

Социально-демографический портрет потребителя (n = 727 человек).

Таблица 34

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	32,2
женский	67,8
Итого:	100,0

Таблица 35

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	14,9
от 26 до 35 лет	18,8
от 36 до 54 лет	38,5
старше 55 лет	27,8
Итого:	100,0

Таблица 36

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	29
Среднее специальное	55,7
Полное (общее) среднее	13,2
Неполное среднее	1,8
Начальное	0,3
Итого:	100,0

Таблица 37

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	69,6
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	6,5
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	23,9
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 38.

Таблица 38

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**0**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**10 (из 10)**	**9 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Виноградовская библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 9 баллов и соответствует хорошему уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

– на сайте нет информации о руководителе организации, об учредителе организации;
– информация о планируемых мероприятиях не представлена, новости редко обновляются;
– раздел о независимой оценке есть, есть анкета, но результатов/планов/отчетов нет.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «*Виноградовская библиотечная система*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 11, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 11, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

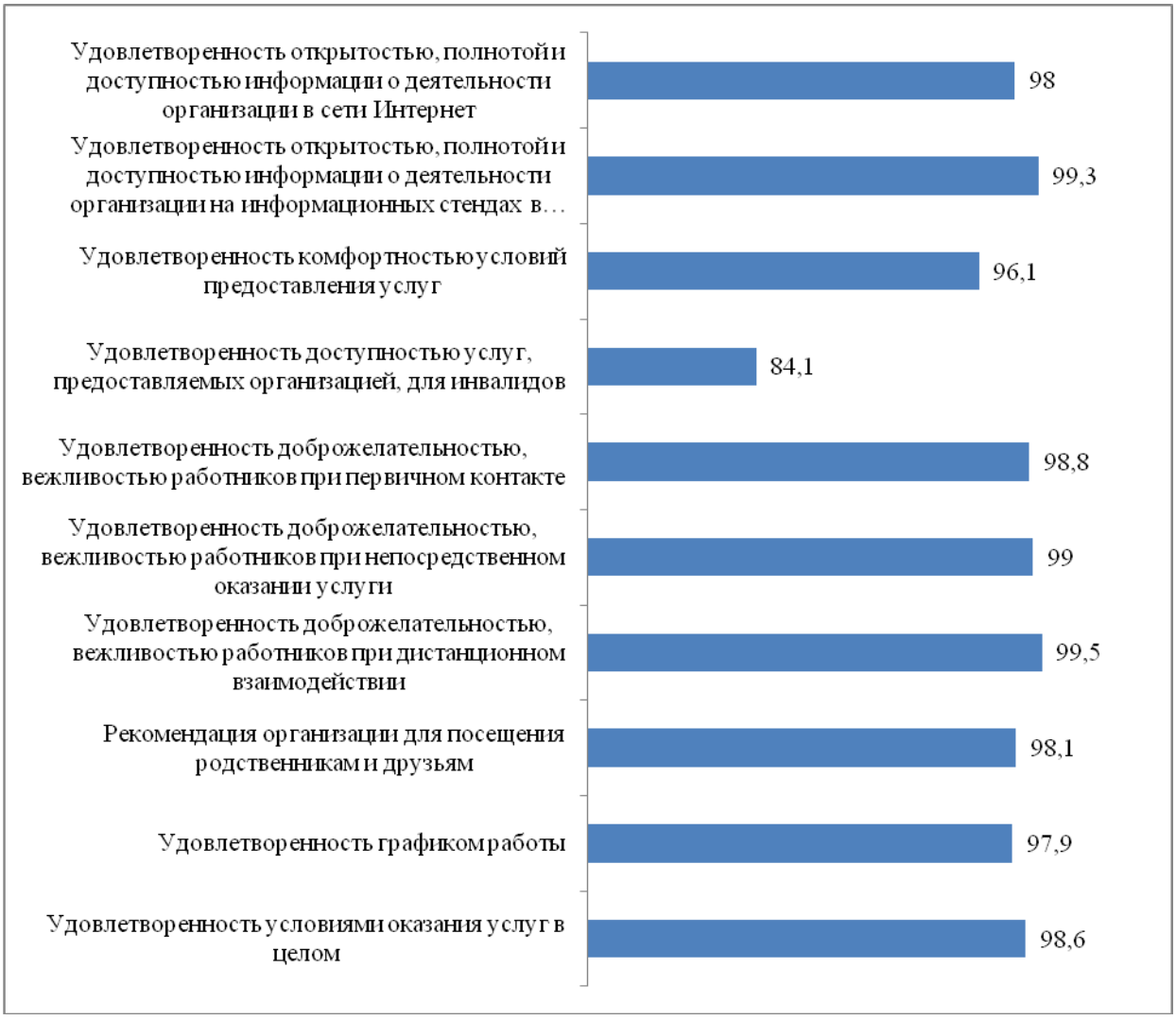

Рисунок 11. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Виноградовская библиотечная система», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Благодарность от респондента №1 – «нравится доброжелательная атмосфера в библиотеке, всегда помогают». Замечание от респондента №2 – «пандус немного высоковат, мне на коляске без помощи заезжать сложновато».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 91,7% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- улучшить комплектование библиотеки современной литературой (10 ответов);
- кулер с питьевой водой (5 ответов);
- нет удобного диванчика или кресла (3 ответа);
- «Хотелось бы, чтобы у власти были средства на ремонт здания, на комплектование фонда новыми книгами. Уж слишком стеснённо живёт наша культура в одной из богатейших стран мира»;
- «проводить санитарную уборку после работы с пользователями, неприятно»;
- «бывает зависает техника, надо работать в этом направлении»;
- В помещении Заостровской библиотеки очень холодно.

Пожелания успехов и благодарности выражены респондентами также:

– «Хочется поблагодарить работников культуры за доброжелательность, отзывчивость. Хотелось бы чтоб на стенде не было фотографии с главврачом Логисом, где он стоит с сигаретой, считаю что сейчас везде борьба с куревом и это не приемлемо для данного стенда, спасибо»;

– «Моему ребенку очень нравиться ходить в Детскую библиотеку»;

– «В библиотеке проходит очень много интересных познавательных мероприятий, обожаю эти мероприятия, но информацией о дате их проведения иногда не владею, хотелось бы информированности».

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «*Виноградовская библиотечная система»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 86,4 баллов, с учетом его значимости – 25,9 баллов;

1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 98,6 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов.

2. критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 96,1 баллов, с учетом его значимости – 48,1 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 84,1 баллов, с учетом его значимости – 25,2 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 29,4 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,9 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,6 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «*Виноградовская библиотечная система*», представлены на рисунке 12 и в Приложении 4.

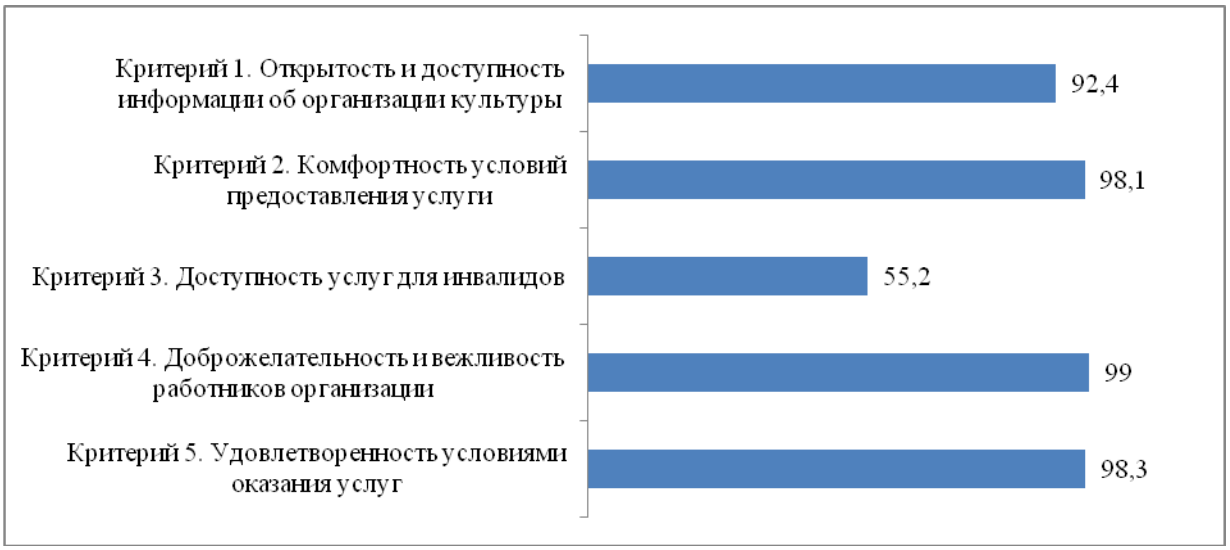

Рисунок 12. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Виноградовская библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «*Виноградовская библиотечная система»* выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 88,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУ «*Виноградовская библиотечная система»* занимает 31 место из 53.

2.7. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей» http://vin-muzeum.arkh.muzkult

Социально-демографический портрет потребителя (n = 649 человек).

Таблица 39

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	38,2
женский	61,8
Итого:	100,0

Таблица 40

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	14,5
от 26 до 35 лет	31,3
от 36 до 54 лет	37
старше 55 лет	17,2
Итого:	100,0

Таблица 41

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	40,8
Среднее специальное	43,5
Полное (общее) среднее	10,8
Неполное среднее	4
Начальное	0,9
Итого:	100,0

Таблица 42

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	62,4
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	10,2
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	27,4
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 43.

Таблица 43

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**0**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**X**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**10 (из 10)**	**9 (из 11)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Виноградовский районный исторический музей*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 9 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «*Виноградовский районный исторический музей*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 13, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 13, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

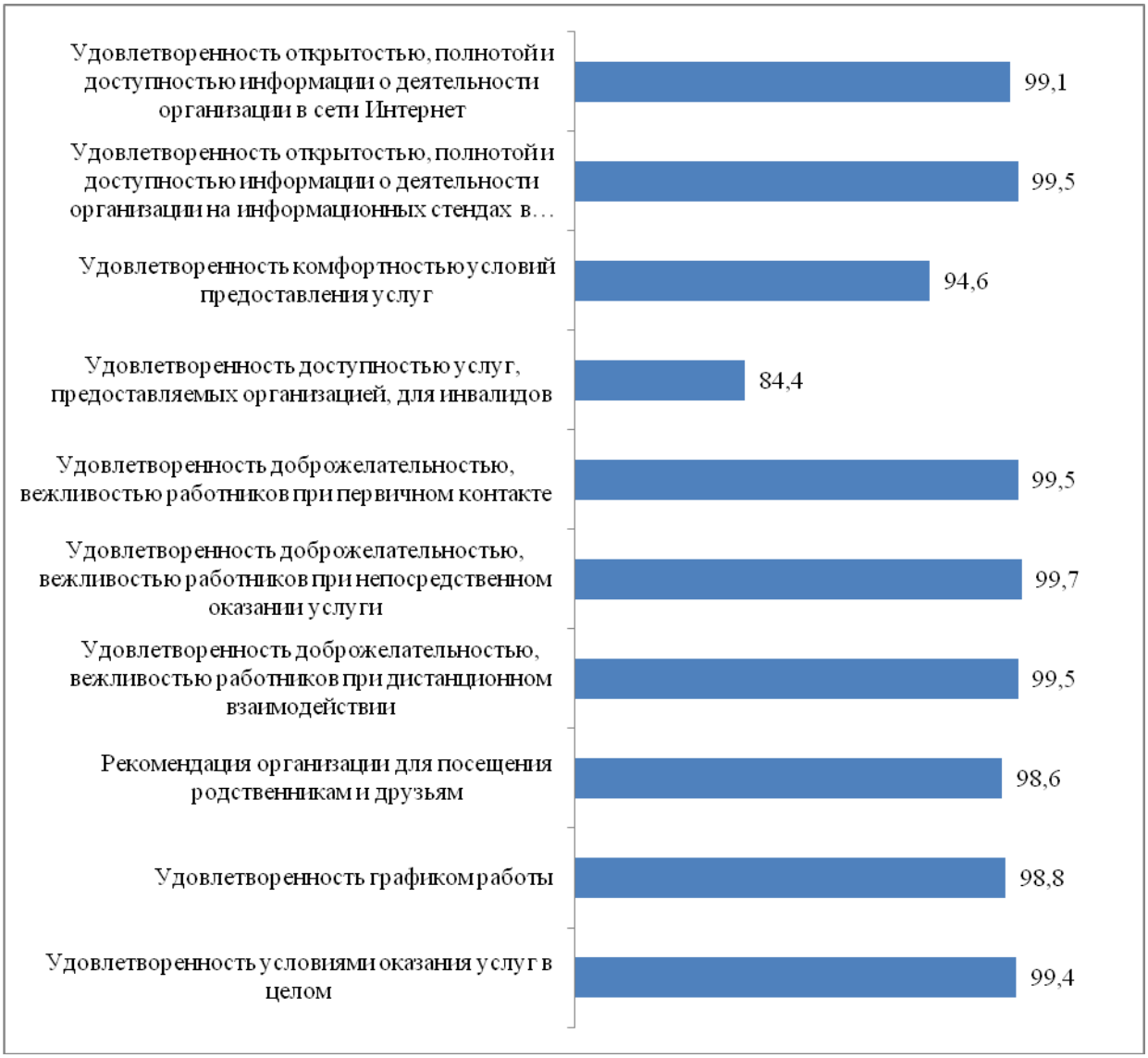

Рисунок 13. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Виноградовский районный исторический музей», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом

удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №1 – «больше удобств для людей с ограниченными возможностями (коляска)». Пожелание респондента №2 – «сделать музей доступнее для людей с ограниченными возможностями», «сделать пандус для инвалидов».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 94,1% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- увеличить количество помещений; очень маленькие выставочные залы (6 ответов);
- организация мероприятий по общению граждан пожилого возраста;
- чаще делать выездные выставки и экскурсии;
- внедрение информационных технологий;
- улучшить санитарную комнату (10 ответов): «В музее очень холодный и опасный для детей туалет. Мое пожелание, чтоб учредители музея позаботились о ремонте санитарной комнаты и сделали ее более комфортной»;
- народные гулянья на территории музея.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «*Виноградовский районный исторический музей»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 90,5 баллов, с учетом его значимости – 27,1 баллов;

1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов.

2. критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 94,6 баллов, с учетом его значимости – 47,3 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 84,4 баллов, с учетом его значимости – 25,3 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование

получателя услуги – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,6 баллов, с учетом его значимости – 29,6 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 49,7 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «*Виноградовский районный исторический музей*», представлены на рисунке 14 и в Приложении 4.

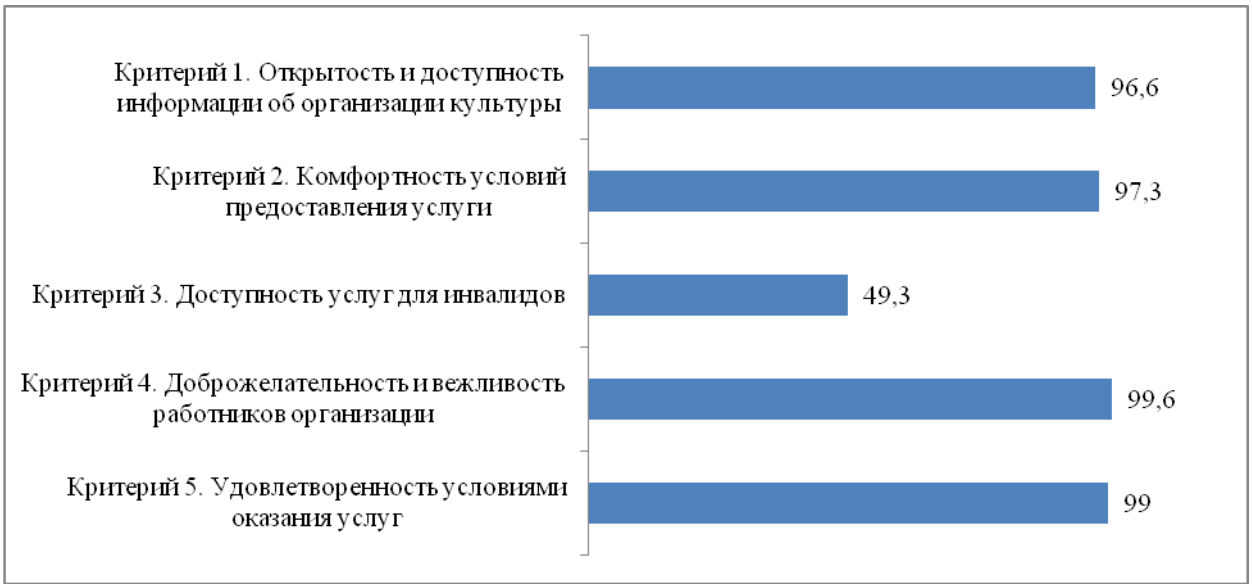

Рисунок 14. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Виноградовский районный исторический музей», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «*Виноградовский районный исторический музей*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; низкую оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 88,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУ «*Виноградовский районный исторический музей*» занимает 33 место из 53.

2.8. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района» http://libkr.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 627 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 44.

Таблица 44

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Борковская библиотека, д. Борки	22	3,5
2. Вотлажемская библиотека, д. Выставка	23	3,7
3. Забелинская библиотека, д. Федотовская	33	5,3
4. Курцевская библиотека, д. Курцево	30	4,8
5. Песчанская библиотека, п/о Григорово	65	10,4
6. Приводинская библиотека, п. Приводино	37	5,9
7. Реважская библиотека, д. Медведка	9	1,4
8. Савватиевская библиотека, п. Савватия	26	4,1
9. Сольвычегодская библиотека, Литературная усадьба К. Пруткова, г. Сольвычегодск	72	11,5
10. Удимская библиотека № 1, д. Куимиха	41	6,5
11. Удимская библиотека № 2, п. Удимский	30	4,8
12. Харитоновская библиотека, п. Харитоново	16	2,6
13. Черёмушская библиотека, п. Черёмушский	17	2,7
14. Шипицынская районная детская библиотека, п. Шипицыно	84	13,4
15. Центр развития туризма и народной культуры, г. Котлас	60	9,6
16. Центр по работе с молодёжью, г. Котлас	62	9,9
	627	100

Таблица 45

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	33,8
женский	66,2
Итого:	100,0

Таблица 46

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	12,3
от 26 до 35 лет	24,4
от 36 до 54 лет	45,3
старше 55 лет	18
Итого:	100,0

Таблица 47

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	27,1
Среднее специальное	54,1
Полное (общее) среднее	12,9
Неполное среднее	5,4
Начальное	0,5
Итого:	100,0

Таблица 48

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	73,4
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	11,8
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	14,8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 49.

Таблица 49

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**0,5**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных	**1**	**1**

правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*		
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**10 (из 10)**	**9,5 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Вельская библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 9,5 баллов и соответствует хорошему уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- ссылку для анализа необходимо предоставлять верную;
- в раздел «Контакты» вынести информацию о головной организации;
- нет информации об учредителе;
- раздел о независимой оценке есть, есть анкета, но результатов/планов/отчетов нет.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 15, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 15, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также средне-высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Замечание респондента №1 – «очень крутая лестница на второй этаж».

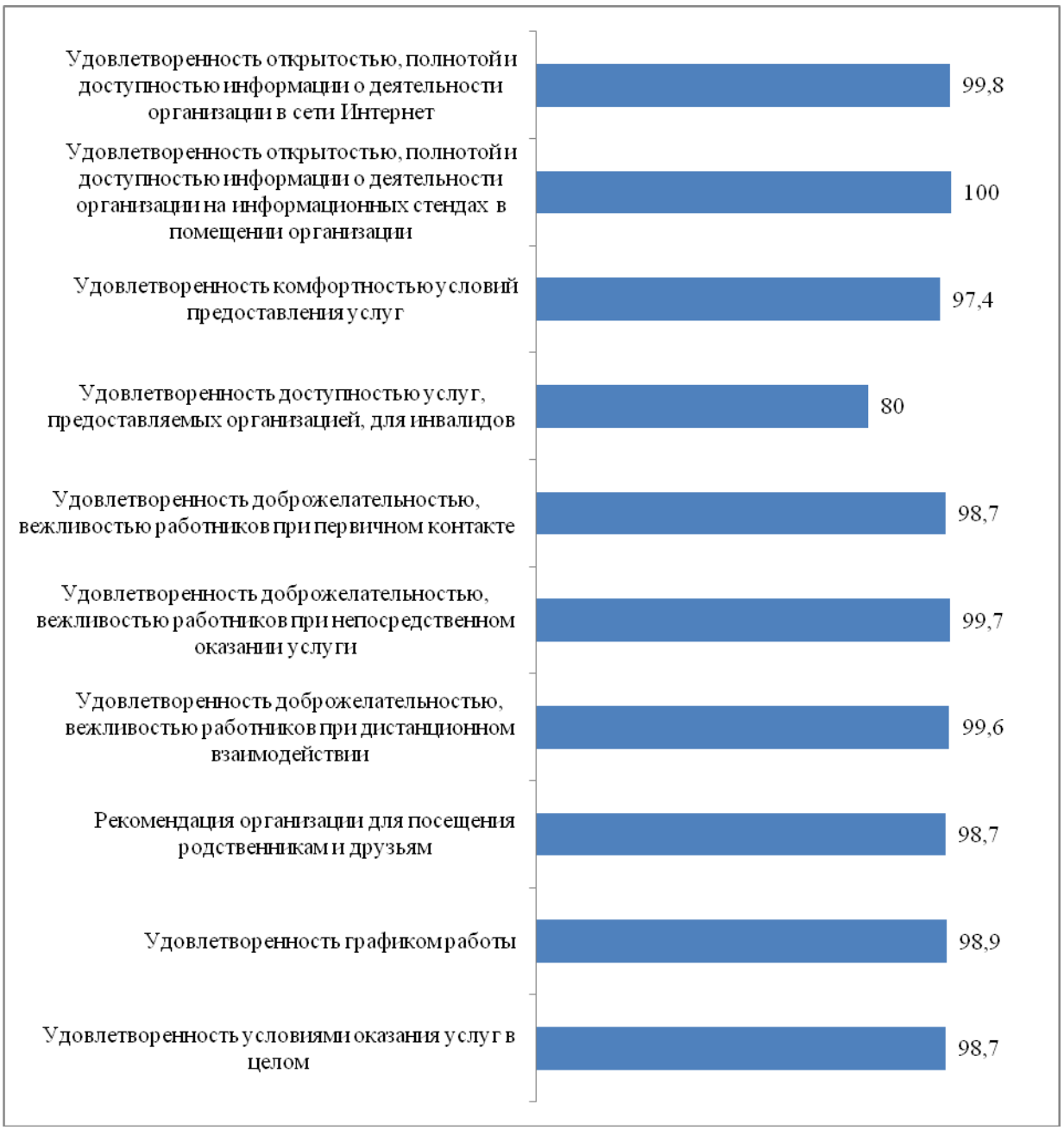

Рисунок 15. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района», %

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 93% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- обновить библиотечный фонд (14 ответов);
- ремонт в помещениях библиотеки (5 ответов);
- делать выездные рекламные акции о своей деятельности;
- отсутствие интернета (5 ответов);
- отсутствие санузла (8 ответов);
- трудно подниматься по лестнице на 2 этаж библиотеки (2 ответа);
- отопление (6 ответов).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Муниципальная библиотечная система*

Котласского муниципального района», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 88,6 баллов, с учетом его значимости – 26,6 баллов;

1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,9 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов.

2. критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 97,4 баллов, с учетом его значимости – 48,7 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 24 балла.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 29,6 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,9 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 49,4 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района*», представлены на рисунке 16 и в Приложении 4.

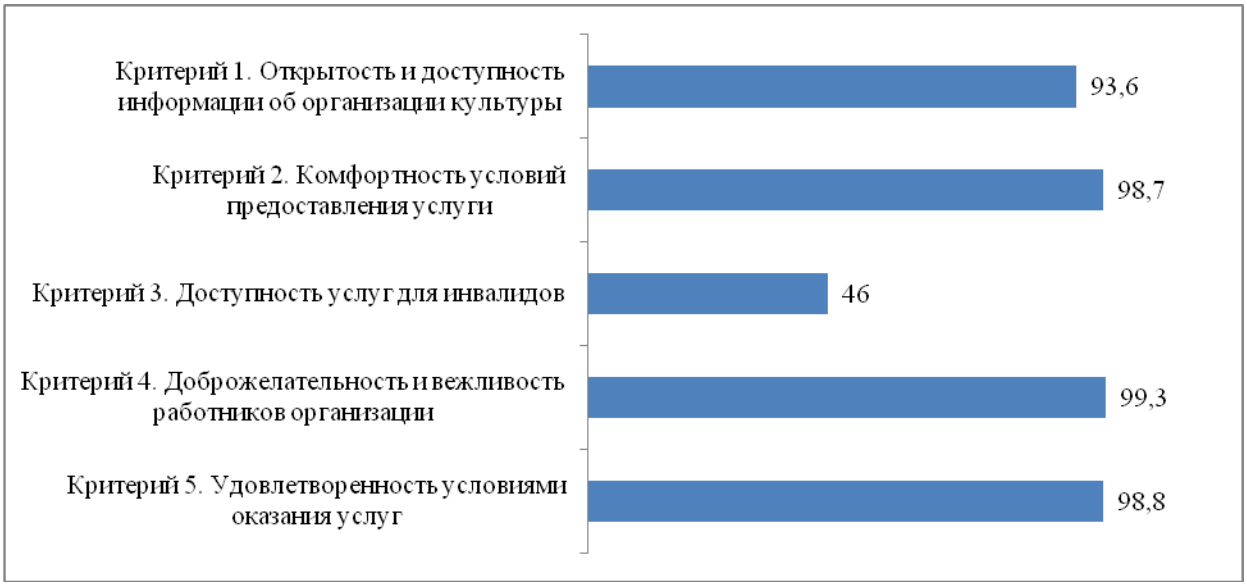

Рисунок 16. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 87,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района*» занимает 38 место из 53.

2.9. Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр» http://www.скдц.рф/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 890 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 50.

Таблица 50

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Сольвычегодский культурно-досуговый центр, г. Сольвычегодск	716	80,4
2. Песчанский ДК, Григорово д.	141	15,8
3. Харитоновский клуб, Харитоново п.	33	3,7
	890	100

Таблица 51

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	36,5
женский	63,5
Итого:	100,0

Таблица 52

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	11,3
от 26 до 35 лет	20
от 36 до 54 лет	43,4
старше 55 лет	25,3
Итого:	100,0

Таблица 53

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	25,1
Среднее специальное	49,2
Полное (общее) среднее	18
Неполное среднее	6,6
Начальное	1,1
Итого:	100,0

Таблица 54

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	81,2
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	3,8
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	15
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 55.

Таблица 55

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**

12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**10 (из 10)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Сольвычегодский культурно-досуговый центр*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- раздел о независимой оценке есть, есть анкета, но результатов/планов/отчетов нет;
- сайт – для оценки, а не для общения с людьми и информирования населения.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Сольвычегодский культурно-досуговый центр», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 17, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 17, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также средне-высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «сделать пандус», так как «нет возможности заезда для инвалидов колясочников».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 80,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- нужны новые виды мероприятий (13 ответов);
- мало рекламы проводимых мероприятий,
- повысить качество проводимых мероприятий (8 ответов),
- холодно в помещении (10 ответов),
- приглашать участников с другой территории (7 ответов),
- нет дискотек для молодежи/школьников (21 ответ),
- недостаточно игровых программ для детей, дополнить кружок пения (18 ответов),
- проводить вечера отдыха для взрослых, для старшего поколения (14 ответов),
- плохая организационная подготовка проводимых мероприятий (5 ответов),
- чаще проводить мастер-классы на различные темы (2 ответа).

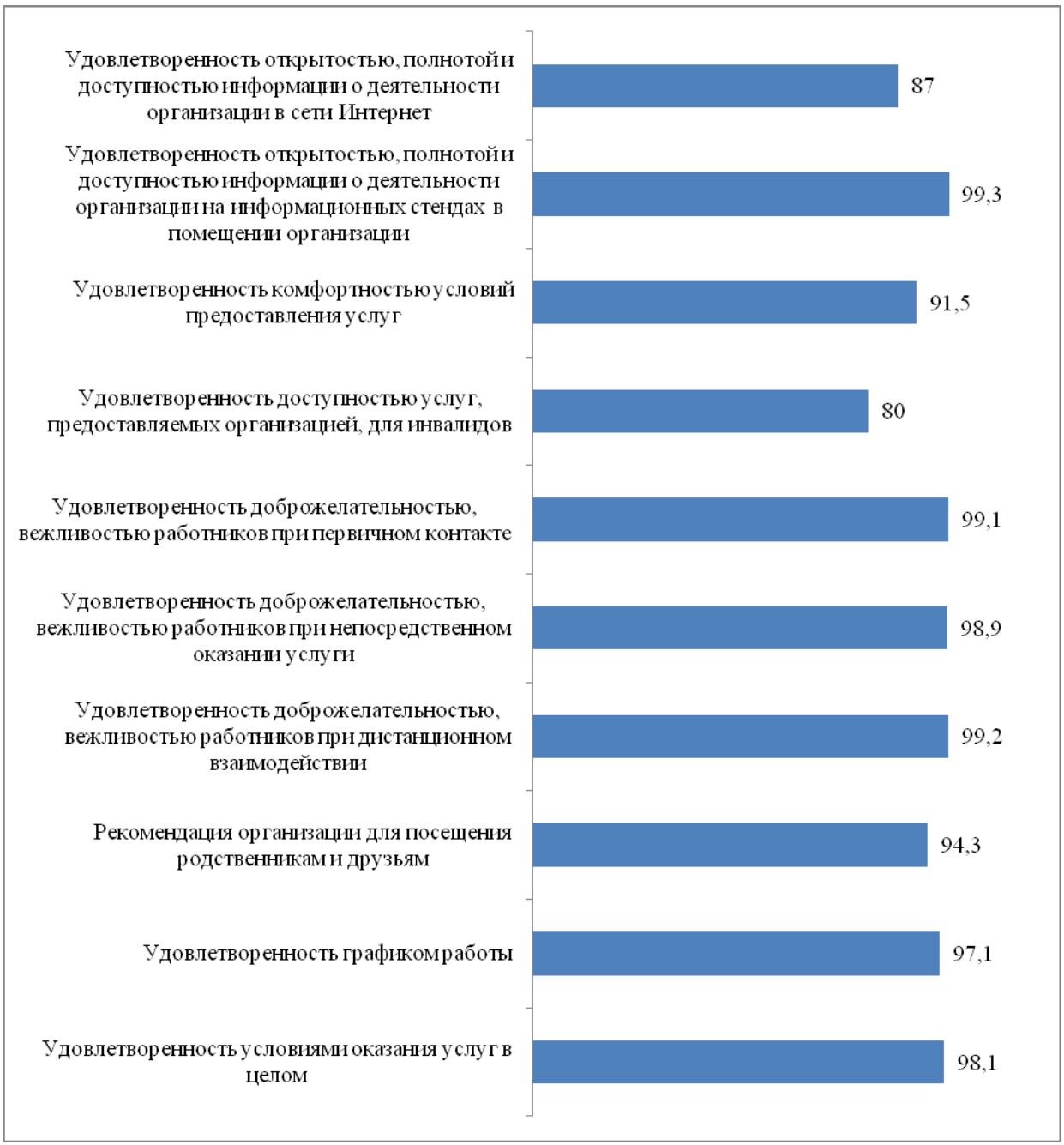

Рисунок 17. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Сольвычегодский культурно-досуговый центр», %

Пожелания успехов и благодарности также выразили респонденты:

– Отдыхала в Санатории, если бы не работники СКДЦ было бы скучно. Концерты "Девчат", "Сударушек", "Восточные танцы"- очень хороши. И к нам в корпус приходили и в клуб мы ходили. МОЛОДЦЫ!!!

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Сольвычегодский культурно-досуговый центр»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 95,5 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;

1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 93,1 баллов, с учетом его значимости – 37,2 баллов.

2. критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 91,5 баллов, с учетом его значимости – 45,7 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 50 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 24 балла.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,9 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 94,3 баллов, с учетом его значимости – 28,3 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,1 баллов, с учетом его значимости – 19,4 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 49 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Сольвычегодский культурно-досуговый центр*», представлены на рисунке 18 и в Приложении 4.

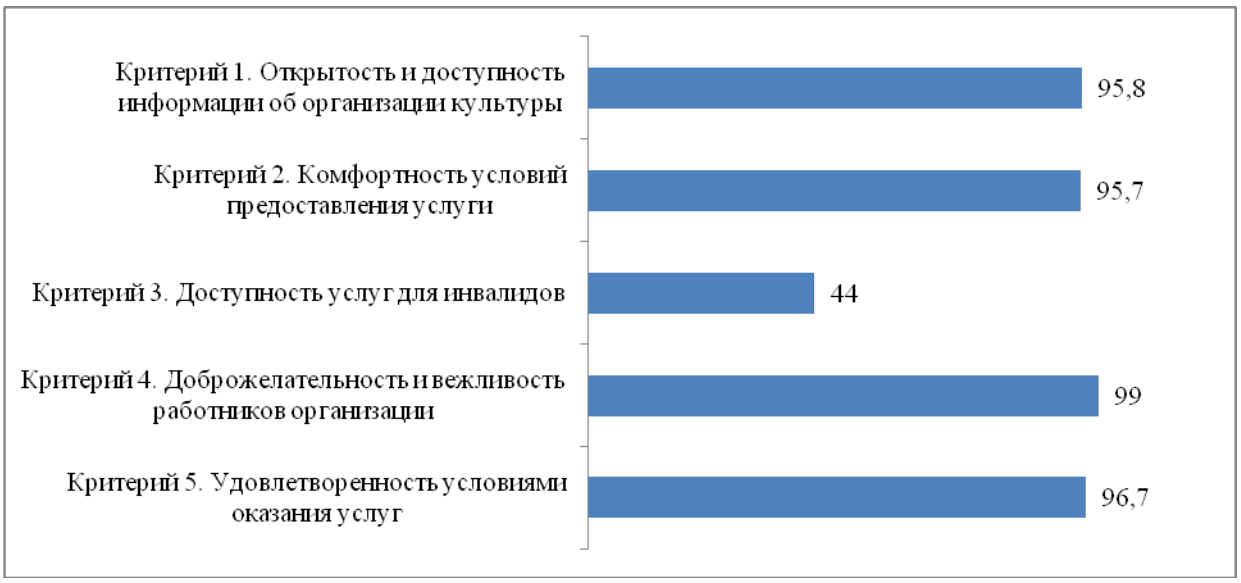

Рисунок 18. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Сольвычегодский культурно-досуговый центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Сольвычегодский культурно-досуговый центр*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 86,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Сольвычегодский культурно-досуговый центр*» занимает 40 место из 53.

2.10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей» yarensk-museum.ru

Социально-демографический портрет потребителя (n = 702 человека).

Таблица 56

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	26,2
женский	73,8
Итого:	100,0

Таблица 57

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	15,1
от 26 до 35 лет	30,7
от 36 до 54 лет	39,2
старше 55 лет	15
Итого:	100,0

Таблица 58

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	52,4
Среднее специальное	36,3
Полное (общее) среднее	10,1
Неполное среднее	0,9
Начальное	0,3
Итого:	100,0

Таблица 59

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	62,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	2
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	35,2
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 60.

Таблица 60

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**0**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**0,5**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**0,5**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**0**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**X**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0,5**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**0**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**9 (из 9)**	**5,5 (из 11)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Яренский краеведческий музей*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 5,5 баллов и соответствует низкому уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- информация не обновляется;
- нет информации об учредителе.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Яренский краеведческий музей*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 19, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 19, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

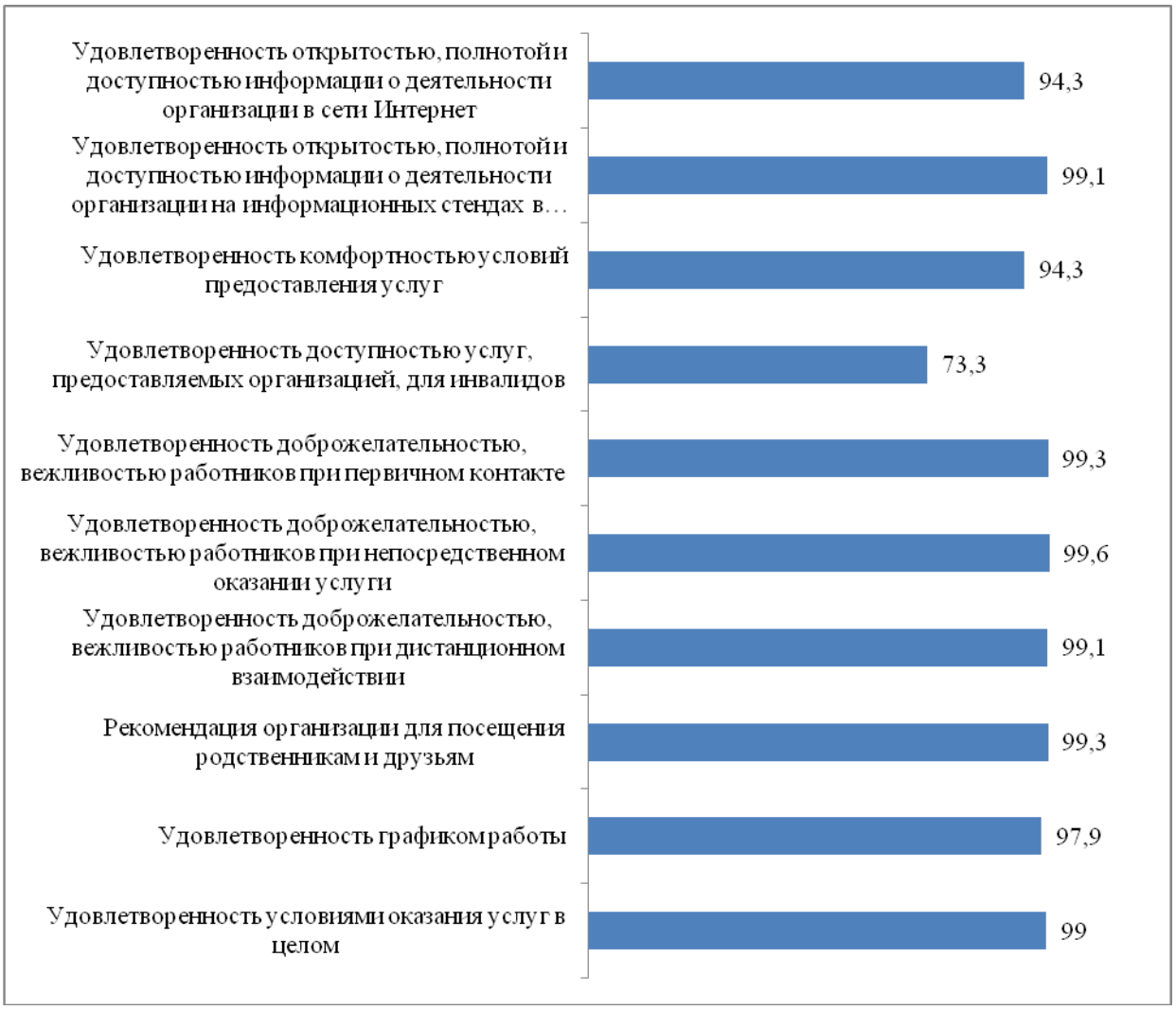

Рисунок 19. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Яренский краеведческий музей», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом

удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «сделать пандус или установить сигнальную кнопку». Пожелание респондента №1 – «повысить доступность и комфортность получения услуг для слабовидящих граждан».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 91,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- облагородить территорию вокруг музея для фотосессии,
- обновить сайт учреждения (7 ответов),
- установить компьютер для самостоятельного поиска архивной информации;
- проводить персональные выставки;
- приобрести современные технологические средства получения и трансляции необходимой информации по разделам и темам, предлагаемым посетителям;
- отремонтировать/отреставрировать здание (4 ответа),
- установить ограждение (2 ответа),
- обновить и добавить чучела животных (3 ответа),
- график работы не устраивает, в выходные должны работать (3 ответа),
- публиковать фотоотчеты с массовых мероприятий;
- установить музейные киоски\прилавки по продаже сувенирной и печатной продукции;
- установить кулер с водой.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Яренский краеведческий музей»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 72,5 баллов, с учетом его значимости – 21,8 баллов;

1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 96,7 баллов, с учетом его значимости – 38,7 баллов.

2. критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 94,3 баллов, с учетом его значимости – 47,2 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 32 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 73,3 баллов, с учетом его значимости – 22 балла.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,9 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 49,5 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Яренский краеведческий музей*», представлены на рисунке 20 и в Приложении 4.

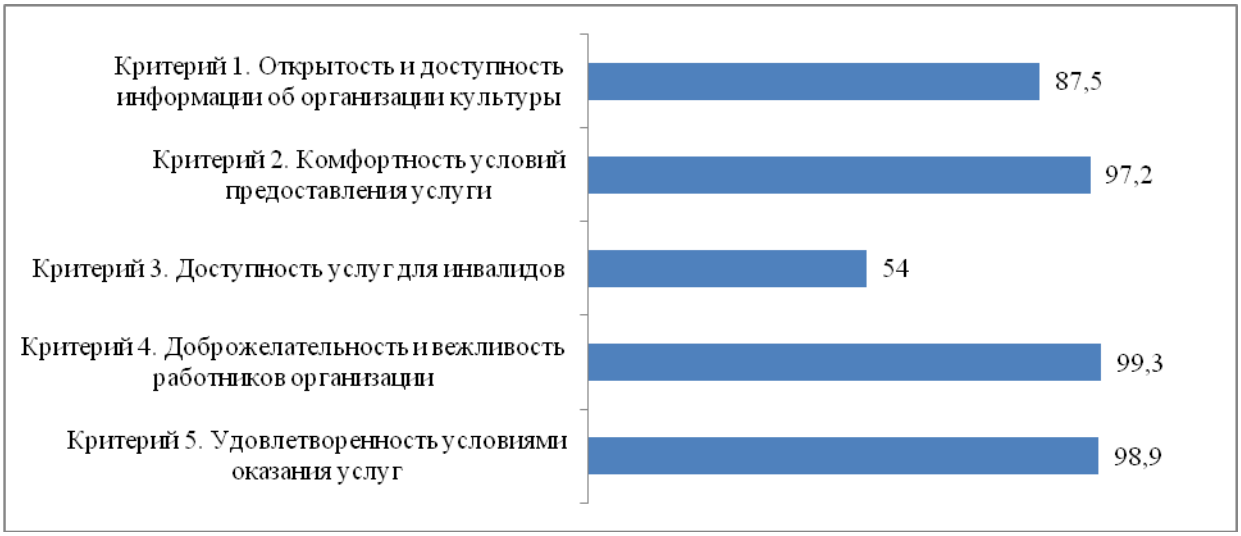

Рисунок 20. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Яренский краеведческий музей», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Яренский краеведческий музей*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 87,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Яренский краеведческий музей*» занимает 36 место из 53.

2.11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» https://www.lenbibl.ru

Социально-демографический портрет потребителя (n = 662 человека).

Таблица 61

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	24,2
женский	75,8
Итого:	100,0

Таблица 62

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	7,9
от 26 до 35 лет	19
от 36 до 54 лет	42
старше 55 лет	31,1
Итого:	100,0

Таблица 63

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	39,1
Среднее специальное	47
Полное (общее) среднее	11,5
Неполное среднее	2,4
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 64

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	68
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	3,3
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	28,7
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 65.

Таблица 65

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**0,5**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**10 (из 10)**	**11,5 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Ленская межпоселенческая библиотека*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11,5 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

– нет информации об учредителе;
– рекомендация – на главной странице разместить телефон и адрес;

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Ленская межпоселенческая библиотека*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 21, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 21, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

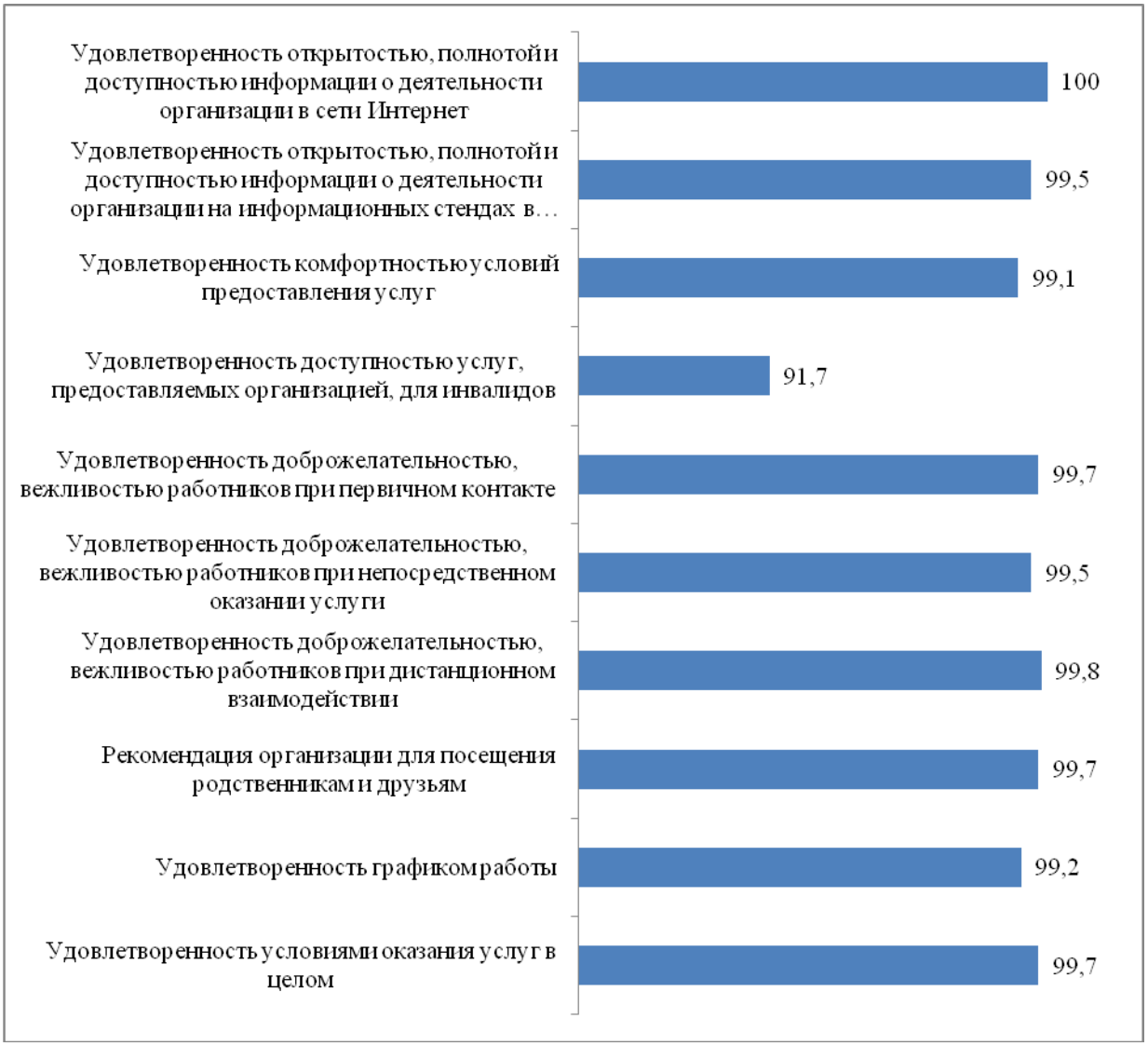

Рисунок 21. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Ленская межпоселенческая библиотека», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «Работники библиотеки большие молодцы. Всегда вежливы, обходительны. Мероприятия интересные. Пожелания - новых проектов, мероприятий».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 97,9% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- косметический ремонт помещений (4 ответа),
- не хватает интернет услуги, телефона;
- недостаточно новой современной литературы (4 ответа);
- «хабалистый библиотекарь в Козьмино».

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Ленская межпоселенческая библиотека»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 49,5 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 91,7 баллов, с учетом его значимости – 27,5 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при

обращении в организацию – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 29,9 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 49,8 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Ленская межпоселенческая библиотека*», представлены на рисунке 22 и в Приложении 4.

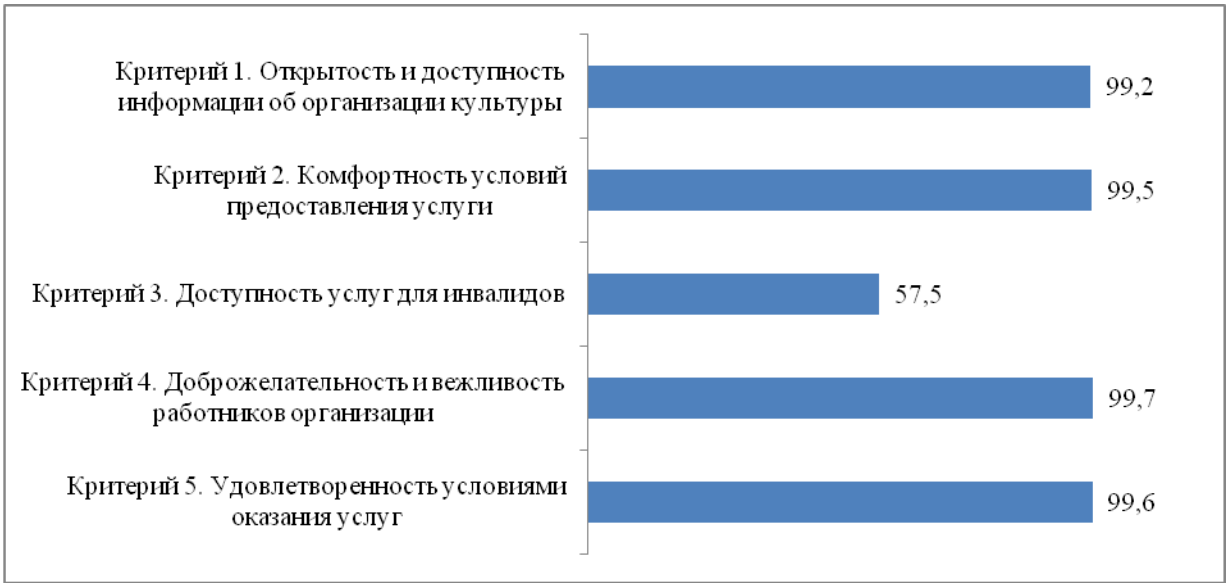

Рисунок 22. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Ленская межпоселенческая библиотека», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Ленская межпоселенческая библиотека*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 91,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Ленская межпоселенческая библиотека*» занимает 23 место из 53.

2.12. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское» http://urdomskoe.arkh.muzkult.ru

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 66.

Таблица 66

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Центр культуры и досуга, п. Урдома	443	73,8
2. Суходольский ДК, д. Суходол	19	3,2
3. Суходольская библиотека, д. Суходол	20	3,3
4. Урдомская библиотека, Урдома	118	19,7
	600	100

Таблица 67

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	22,8
женский	77,2
Итого:	100,0

Таблица 68

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	15,2
от 26 до 35 лет	30,5
от 36 до 54 лет	40,7
старше 55 лет	13,6
Итого:	100,0

Таблица 69

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	35
Среднее специальное	49,7
Полное (общее) среднее	10,5
Неполное среднее	4,3
Начальное	0,5
Итого:	100,0

Таблица 70

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	56,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	20,5
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	22,7
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 71.

Таблица 71

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**0**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**0**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**0**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**X**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность,	**X**	**X**

подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**10 (из 10)**	**6 (из 11)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры *«Центр культуры и досуга» МО "Урдомское"»*, размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 6 баллов и соответствует низкому уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- нет информации об учредителе;
- нет информации о графике работы

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ *«Центр культуры и досуга» МО "Урдомское"»*, выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 23, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 23, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также средне-высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «сделать пандус и подъем на второй этаж». Пожелание респондента №1 – «нету ничего для детей инвалидов (колясочников): ни пандуса, ни кружков и т д.».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 90,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- обновить книжный фонд (8 ответов);
- увеличить подписку на газеты и журналы (5 ответов);
- не хватает интернета (3 ответа);
- туалетную бумагу в туалет, кулер с водой (5 ответов);
- не устраивает график работы учреждения (4 ответа);
- купить новую аппаратуру (4 ответа);
- слабое освещение в залах библиотеки (3 ответа),
- необходима зона отдыха для посетителей с детьми (2 ответа);
- «Перевести в более просторное и тёплое помещение. В этом очень мало места. И вообще объединить в одно помещение с клубом»;
- «Убрать мусорные баки около д/к»;
- «Изменить (продлить) график работы бухгалтерии, для оплаты детских кружков»;
- «навигация как в прошлом веке, всё на листочках. необходимо всё обновить».

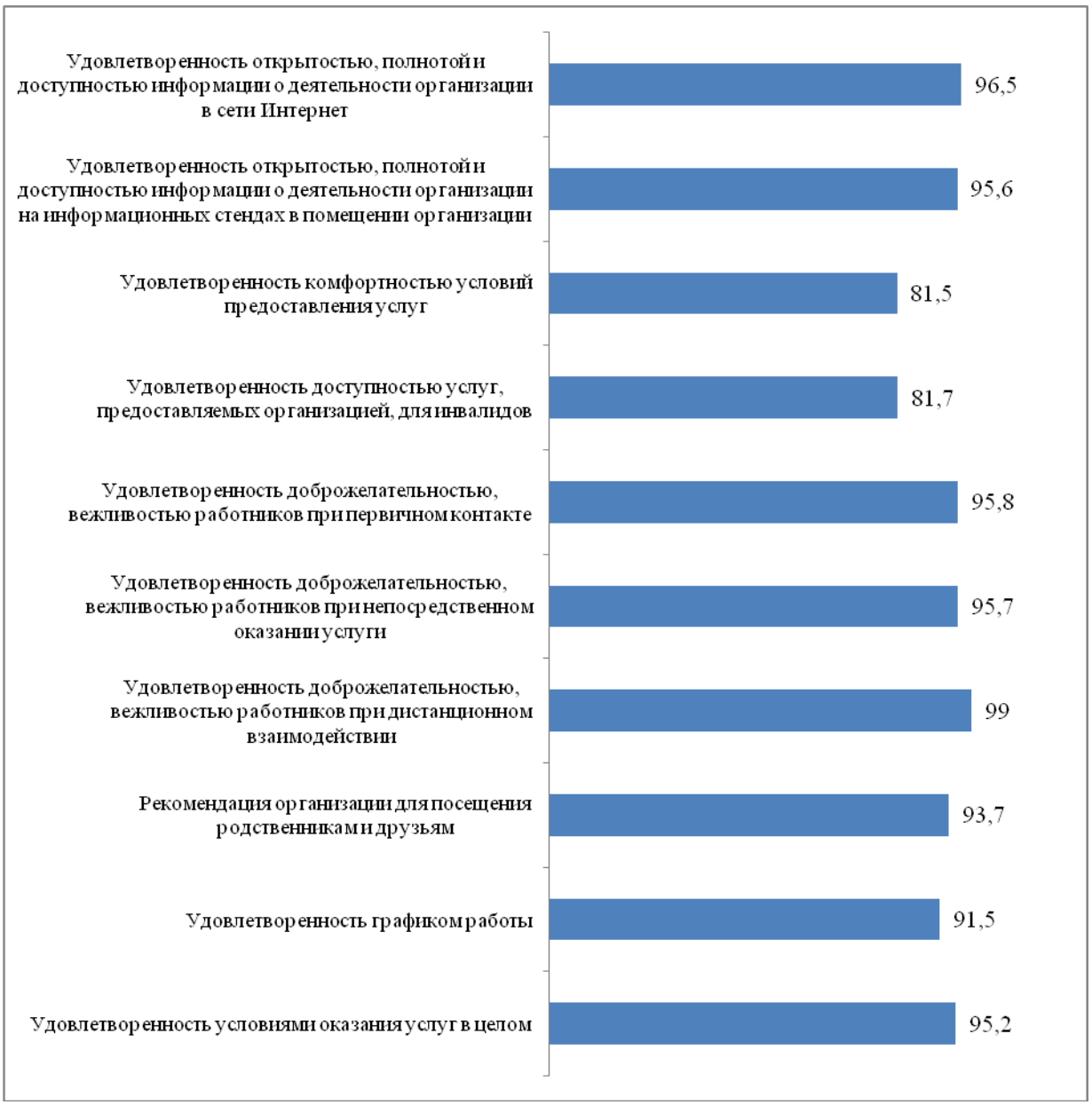

Рисунок 23. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Центр культуры и досуга» МО "Урдомское"», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «*Центр культуры и досуга» МО "Урдомское"*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 76,2 баллов, с учетом его значимости – 22,8 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных

стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 96 баллов, с учетом его значимости – 38,4 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 81,5 баллов, с учетом его значимости – 40,8 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 81,7 баллов, с учетом его значимости – 24,5 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 95,8 баллов, с учетом его значимости – 38,3 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 95,7 баллов, с учетом его значимости – 38,3 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 93,7 баллов, с учетом его значимости – 28,1 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 91,5 баллов, с учетом его значимости – 18,3 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 95,2 баллов, с учетом его значимости – 47,6 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ *«Центр культуры и досуга» МО "Урдомское"»*, представлены на рисунке 24 и в Приложении 4.

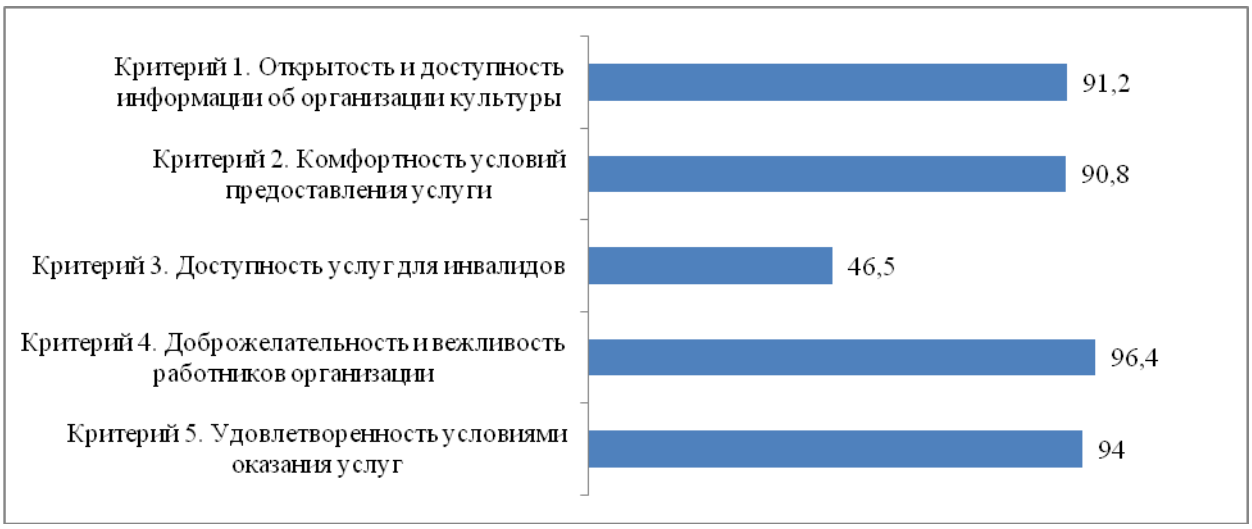

Рисунок 24. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Центр культуры и досуга» МО "Урдомское"», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ *«Центр культуры и досуга» МО "Урдомское"»* выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 83,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУ *«Центр культуры и досуга» МО "Урдомское"»* занимает 48 место из 53.

2.13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма» http://цнкт.рф/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 765 человек).

Таблица 72

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	15,8
женский	84,2
Итого:	100,0

Таблица 73

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	9,4
от 26 до 35 лет	28,5
от 36 до 54 лет	47,2
старше 55 лет	14,9
Итого:	100,0

Таблица 74

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	32,3
Среднее специальное	60,7
Полное (общее) среднее	5,1
Неполное среднее	1,7
Начальное	0,3
Итого:	100,0

Таблица 75

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	77,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	11,4
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	10,8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 76.

Таблица 76

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**0,5**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**X**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0,5**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**9 (из 10)**	**9 (из 11)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Центр народной культуры и туризма*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 9 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

– в учредительных документах только Устав;
– ошибка в названии раздела – «объедИнение»
– информация плохо обновляется: последние фотографии 2013 года, последние мероприятия 2017 года;
– нет версии сайта для слабовидящих.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечание: не в полней мере представлены информация об учредителе и контактные телефоны руководителя.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Центр народной культуры и туризма*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 25, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 25, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

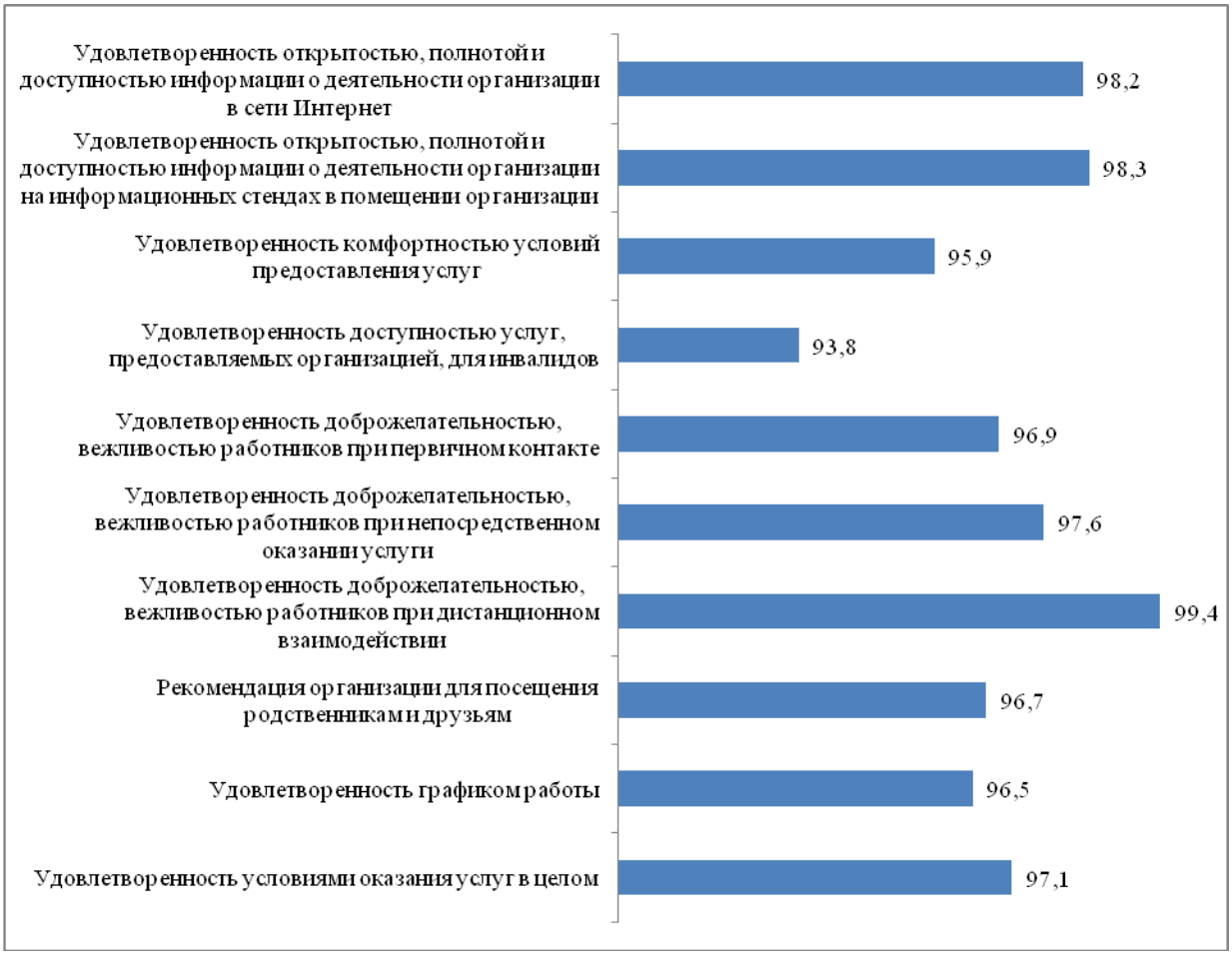

Рисунок 25. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Центр народной культуры и туризма», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий учреждению культуры не высказали.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 96,7% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- добавить информационные стенды (3 ответа);
- «надо проводить больше мероприятий, не менее 2 в неделю. вход должен быть бесплатным минимум на 1 из двух мероприятий в неделю»;
- почаще менять программы для посетителей (2 ответа);
- нужно новое здание для учреждения культуры (2 ответа);
- «Всё лето и сентябрь уже без дома культуры, там ремонт и неизвестно когда закончиться. Многие дети не могли выехать на летних каникулах из Яренска, но и посетить Дом культуры не возможно, библиотека в том же состоянии. Когда закончится это безобразие и людям можно будет посетить эти учреждения!!!???» (3 подобных ответа);
- «Просим сменить работника в клубе, надоело уже клуб все время закрыт, раньше все время на дискотеки ходили а сейчас что ничего в поселке не проходит» (3 подобный ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Центр народной культуры и туризма»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 85,7 баллов, с учетом его значимости – 25,7 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 39,3 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 95,9 баллов, с учетом его значимости – 48 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 93,8 баллов, с учетом его значимости – 28,1 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 96,9 баллов, с учетом его значимости – 38,7 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 97,6 баллов, с учетом его значимости – 39,1 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 96,7 баллов, с учетом его значимости – 29 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 96,5 баллов, с учетом его значимости – 19,3 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97,1 баллов, с учетом его значимости – 48,6 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Центр народной культуры и туризма*», представлены на рисунке 26 и в Приложении 4.

Рисунок 26. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Центр народной культуры и туризма», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Центр народной культуры и туризма*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 86,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Центр народной культуры и туризма*» занимает 39 место из 53.

2.14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» http://www.karpbibl.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 77.

Таблица 77

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Карпогорская центральная библиотека им. Ф.А.Абрамова, с. Карпогоры, ул. Ленина	118	19,7
2. Карпогорская детская библиотека, с.Карпогоры	47	7,8
3. Ваймушская библиотека, д. Ваймуша	27	4,5
4. Веркольская библиотека, д. Веркола	24	4,0
5. Кеврольская библиотека, д. Кеврола	34	5,7
6. Кушкопальская библиотека, д. Кушкопала	31	5,2
7. Лавельская библиотека, д. Заедовье	24	4,0
8. Нюхченская библиотека, д. Нюхча	1	0,2
9. Пиринемская библиотека, д. Пиринемь	1	0,2
10. Покшеньгская библиотека, д. Кобелёво	22	3,7
11. Сулецкая библиотека, д. Сульца	30	5,0
12. Сурская библиотека, с. Сура	16	2,7
14. Шардонемская библиотека, д. Шардонемь	15	2,5
15. Городецкая библиотека, д. Городецк	5	0,8
16. Сосновская библиотека, п. Сосновка	34	5,7
17. Новолавельская библиотека, п. Новолавела	33	5,5
18. Русковерская библиотека, п. Русковера	9	1,5
19. Сийская библиотека, п. Сия	26	4,3
20. Ясненская библиотека, п.Ясный	20	3,3
21. Пинежская библиотека, п. Пинега	42	7,0
22. Пинежская детская библиотека, п. Пинега	22	3,7
23. Цимольская библиотека, п. Цимола	19	3,2
	600	100

Таблица 78

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	23,5
женский	76,5
Итого:	100,0

Таблица 79

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	9,1
от 26 до 35 лет	17,3
от 36 до 54 лет	41,3
старше 55 лет	32,3
Итого:	100,0

Таблица 80

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	29,5
Среднее специальное	47,3

Полное (общее) среднее	19,2
Неполное среднее	3,5
Начальное	0,5
Итого:	100,0

Таблица 81

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	72
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	5,2
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	22,8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 82.

Таблица 82

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией	**1**	**1**

культуры		
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**0,5**
Всего	**10 (из 10)**	**10,5 (12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Карпогорская межпоселенческая библиотека*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 10,5 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- по независимой оценке – есть общий отчет, но нет планов по устранению; нет анкеты или хотя бы объявления о потребности в заполнении анкет;
- Интернет-приемная слишком сложна по заполнению для обычных пользователей.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Карпогорская межпоселенческая библиотека*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 27, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 27, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – улучшить состояние доступной среды для инвалидов, а также решить проблему с отоплением.

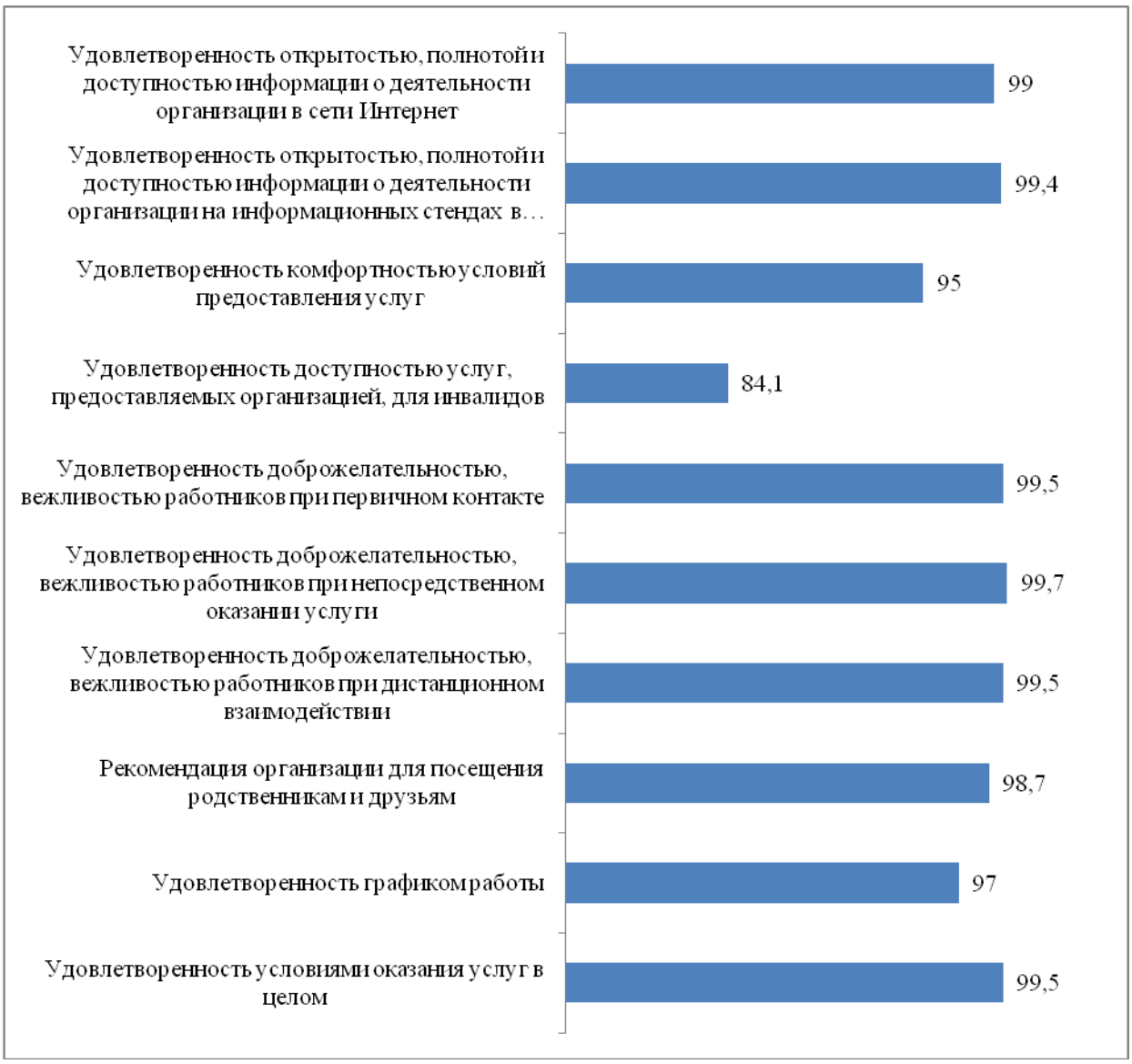

Рисунок 27. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Карпогорская межпоселенческая библиотека», %

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 91,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- пополнение книжного фонда (23 ответа);
- «слишком маленькая площадь помещения» (12 подобных ответов);
- приобрести новый компьютер (11 ответов),
- нет интернета (8 ответов);
- комфортный тепловой режим в зимний период (31 ответ),
- ремонт крыльца (18 ответов),
- «Нет ни каких мероприятий в библиотеке. Хотелось бы библионочь или другие мероприятия для завлечения детей к чтению»;
- изменить график работы - понедельник - рабочий день, воскресенье – выходной (5 ответов);
- абонемент на 1 этаже (2 ответа),
- не закрывать библиотеку в зимний период (4 ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Карпогорская межпоселенческая*

библиотека», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 93,2 баллов, с учетом его значимости – 27,9 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 95 баллов, с учетом его значимости – 47,5 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 84,1 баллов, с учетом его значимости – 25,2 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 29,6 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97 баллов, с учетом его значимости – 19,4 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 49,7 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Карпогорская межпоселенческая библиотека*», представлены на рисунке 28 и в Приложении 4.

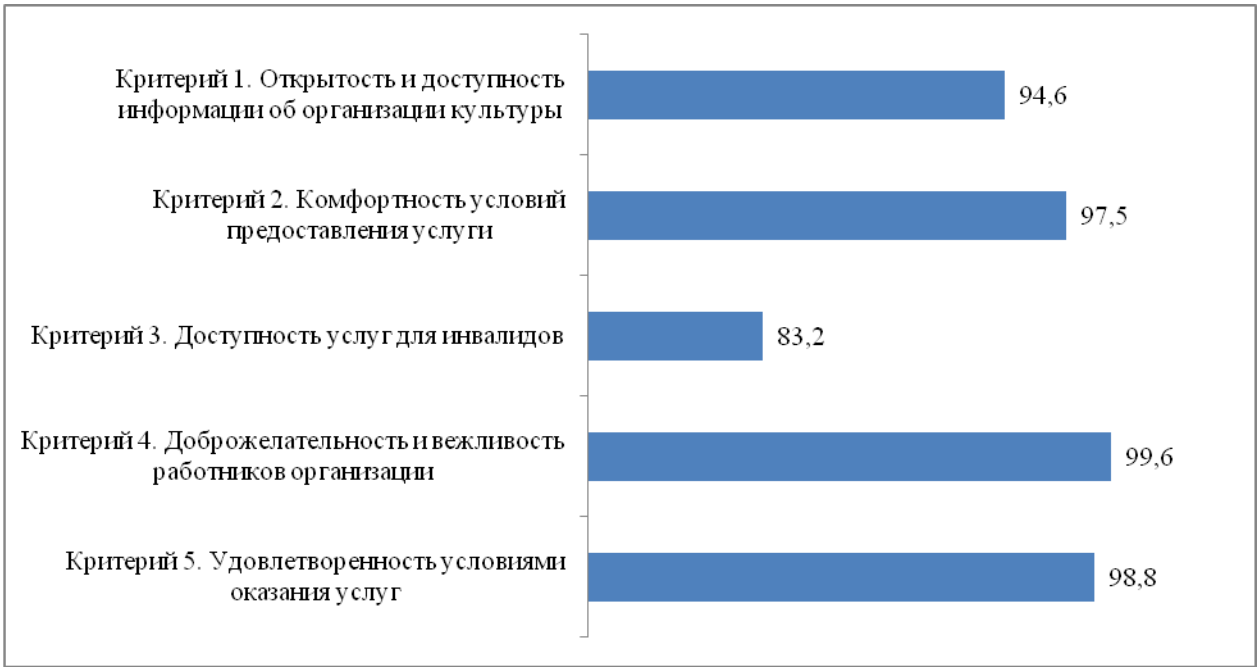

Рисунок 28. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Карпогорская межпоселенческая библиотека», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Карпогорская межпоселенческая библиотека*» выявлено, что 5 из 5 показателей имеют высокую степень оценки.

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 94,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Карпогорская межпоселенческая библиотека*» занимает 5 место из 53.

2.15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское» https://kc-pinega.arkh.muzkult.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 82.

Таблица 82

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Пинежский культурный центр, п.Пинега	284	47,3
2. клуб п.Кривые Озера	66	11,0
3. Петрогорский сельский Дом культуры, д.Петрово	60	10,0
4. Воепальский сельский клуб, д.Воепола	85	14,2
5. клуб-библиотека п.Тайга	61	10,2
6. Труфаногорский Дом культуры д.Труфаново	44	7,3
	600	100

Таблица 83

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	30,7
женский	69,3
Итого:	100,0

Таблица 84

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	5,8
от 26 до 35 лет	12,7
от 36 до 54 лет	48,3
старше 55 лет	33
Итого:	100,0

Таблица 85

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	24,6
Среднее специальное	62,3
Полное (общее) среднее	10,7
Неполное среднее	2,2
Начальное	0,2
Итого:	100,0

Таблица 86

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	87,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	4,2
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 87.

Таблица 87

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**0,5**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**0,5**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**0**

11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**0**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**9 (из 9)**	**7 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Пинежский культурный центр*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 7 баллов и соответствует среднему уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- из учредительных документов – только устав;
- приказ о стоимости платных услуг 2017 года – не менялся?
- план ФХД 2017 года последний;
- информация не обновлялась с апреля 2018 года.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Пинежский культурный центр*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 29, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 29, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 82,7% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- необходим новый концертный зал / дом культуры (58 ответов);
- нужна крытая уличная площадка для проведения праздников (2 ответа);
- нужен кинотеатр (10 ответов): «Работники замечательные. Доброжелательные. Организация мероприятий на высшем уровне. Расстраивает отсутствие хорошего кинотеатра. Помещение не позволяет вместить всех желающих. А хочется иметь возможность посещать концерты с детьми, но посадочных мест не хватает»;
- отсутствие санитарной комнаты (туалета) (5 ответов);
- отсутствие отопления (11 ответов).

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды не высказали учреждению культуры, однако, как и многие респонденты, отмечают, что «Пинеге нужен концертный зал. Выступления в фойе от сгоревшего 20 лет назад кинотеатра - это позор для великой страны и унижение для местных жителей».

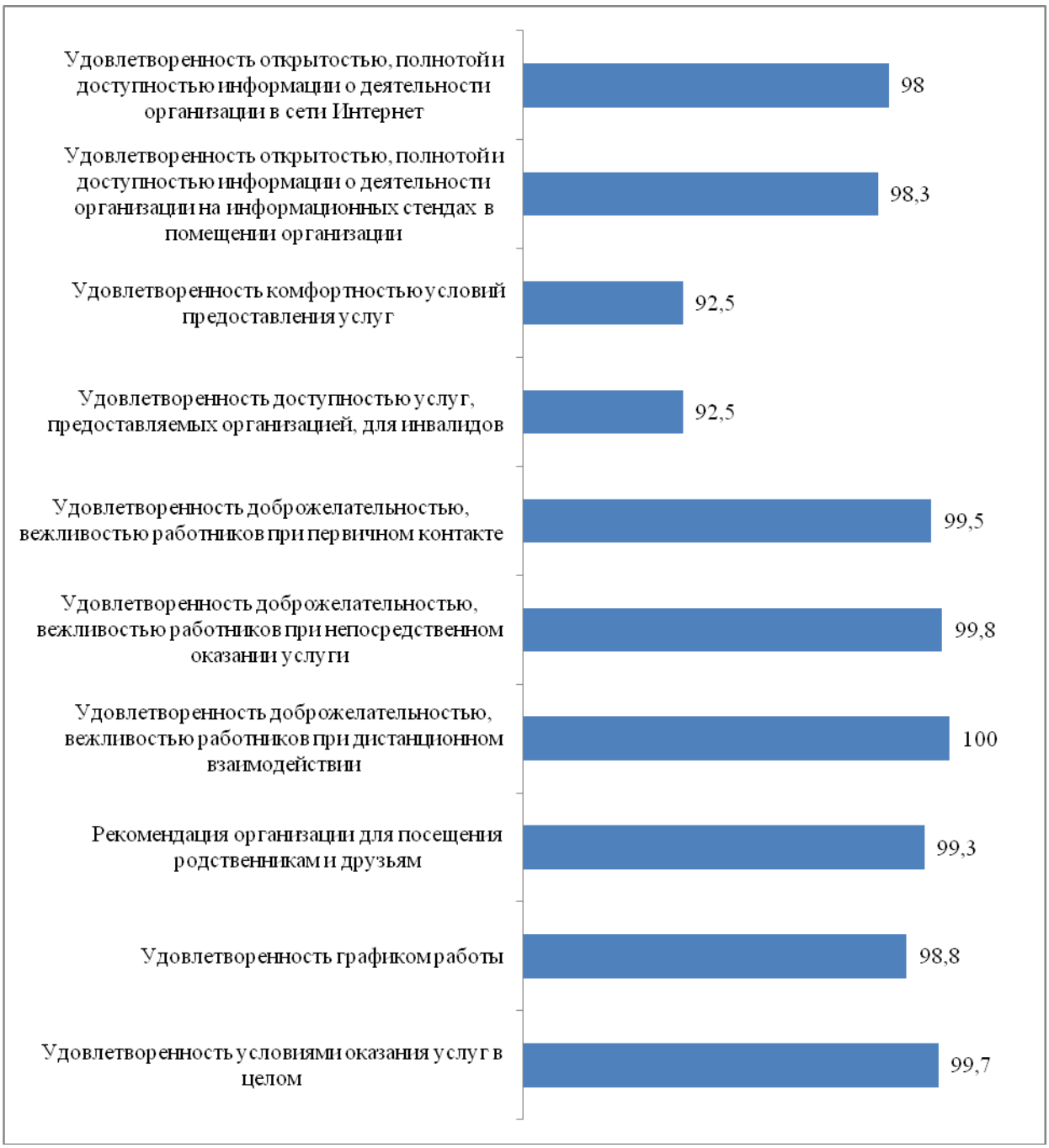

Рисунок 29. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Пинежский культурный центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Пинежский культурный центр*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 76,2 баллов, с учетом его значимости – 22,8 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 39,2 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 92,5 баллов, с учетом его значимости – 46,3 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 32 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 92,5 баллов, с учетом его значимости – 27,7 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 49,8 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Пинежский культурный центр*», представлены на рисунке 30 и в Приложении 4.

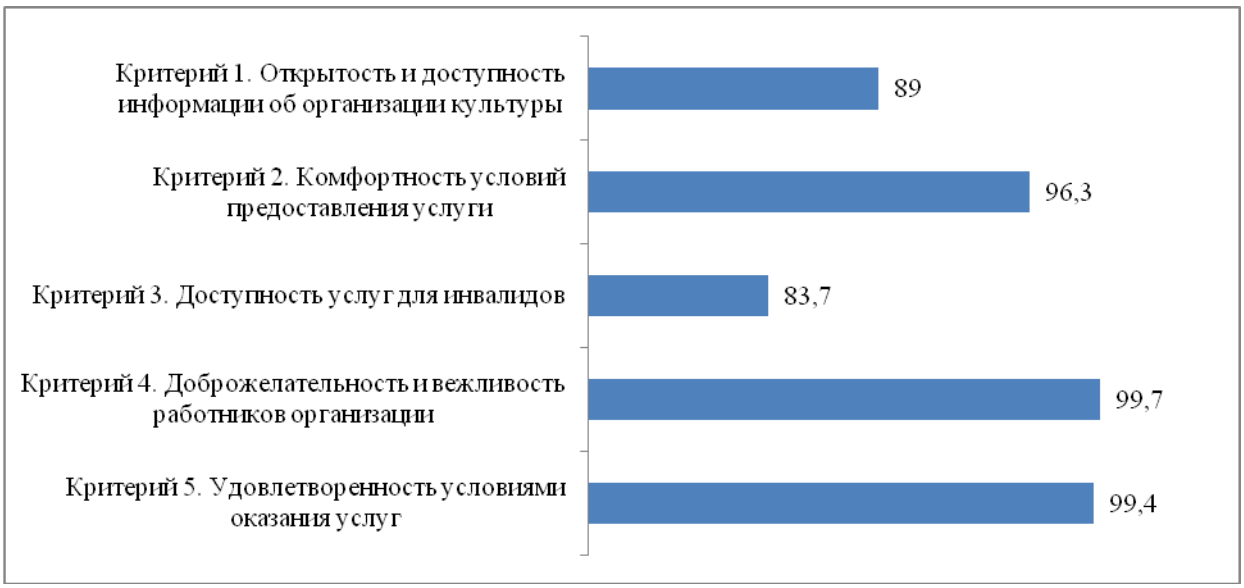

Рисунок 30. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Пинежский культурный центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Пинежский культурный центр*» выявлено, что 5 из 5 показателей имеют высокую степень оценки.

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 93,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Пинежский культурный центр*» занимает 9 место из 53.

2.16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» https://kc-karpogory.arkh.muzkult.ru

Социально-демографический портрет потребителя (n = 666 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 88.

Таблица 88

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Карпогорский культурный центр, с.Карпогоры	9	1,4
2. Нюхченский ДК, д.Занюхча	32	4,8
3. Сосновский ДК, п.Сосновка	30	4,5
4. Клуб п.Мамониха	30	4,5
6. Сулецкий клуб, д.Сульца	32	4,8
7. Городецкий ДК, д.Городецк	29	4,4
8. Сурский ДК, с.Сура	44	6,6
9. Клуб п.Шуйга	25	3,8
10. Лавельский клуб, д.Заедовье	30	4,5
11.Явзорский клуб, д.Явзора	21	3,2
12. Новолавельский ДК, п.Ново-Лавела	32	4,8
13. Веркольский ДК, д.Веркола	37	5,6
14. Кушкопальский ДК, д.Кушкопала	32	4,8
15. Ерконемский ДК, д.Еркино	30	4,5
16. Кеврольский ДК, д.Кеврола	34	5,1
17. Немнюжский клуб, д.Немнюга	29	4,4
18. Покшеньгский клуб, д.Кобелево	36	5,4
19. Лохновский клуб, д.Лохново	31	4,7
20. Пиринемский ДК, д.Пиринемь	28	4,2
21. Чакольский ДК, д.Чакола	25	3,8
22. Веегорский клуб, д.Веегора	24	3,6
23. Карпогорский районный Дом народного творчества, с.Карпогоры	46	6,9
	666	100

Таблица 89

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	31,1
женский	68,9
Итого:	100,0

Таблица 90

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	13,4
от 26 до 35 лет	18,4
от 36 до 54 лет	36,5
старше 55 лет	31,7
Итого:	100,0

Таблица 91

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	21,3
Среднее специальное	53,6
Полное (общее) среднее	18,6
Неполное среднее	5,9
Начальное	0,6
Итого:	100,0

Таблица 92

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	72,1
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	3,9
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	24
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 93.

Таблица 93

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**

6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**0,5**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**0,5**
Всего	**9 (из 9)**	**10 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Карпогорский культурный центр*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 10 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- нет копии документов о порядке предоставления услуг за плату;
- по независимой оценке – есть общий отчет, но нет планов по устранению;

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Карпогорский культурный центр*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 31, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 31, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

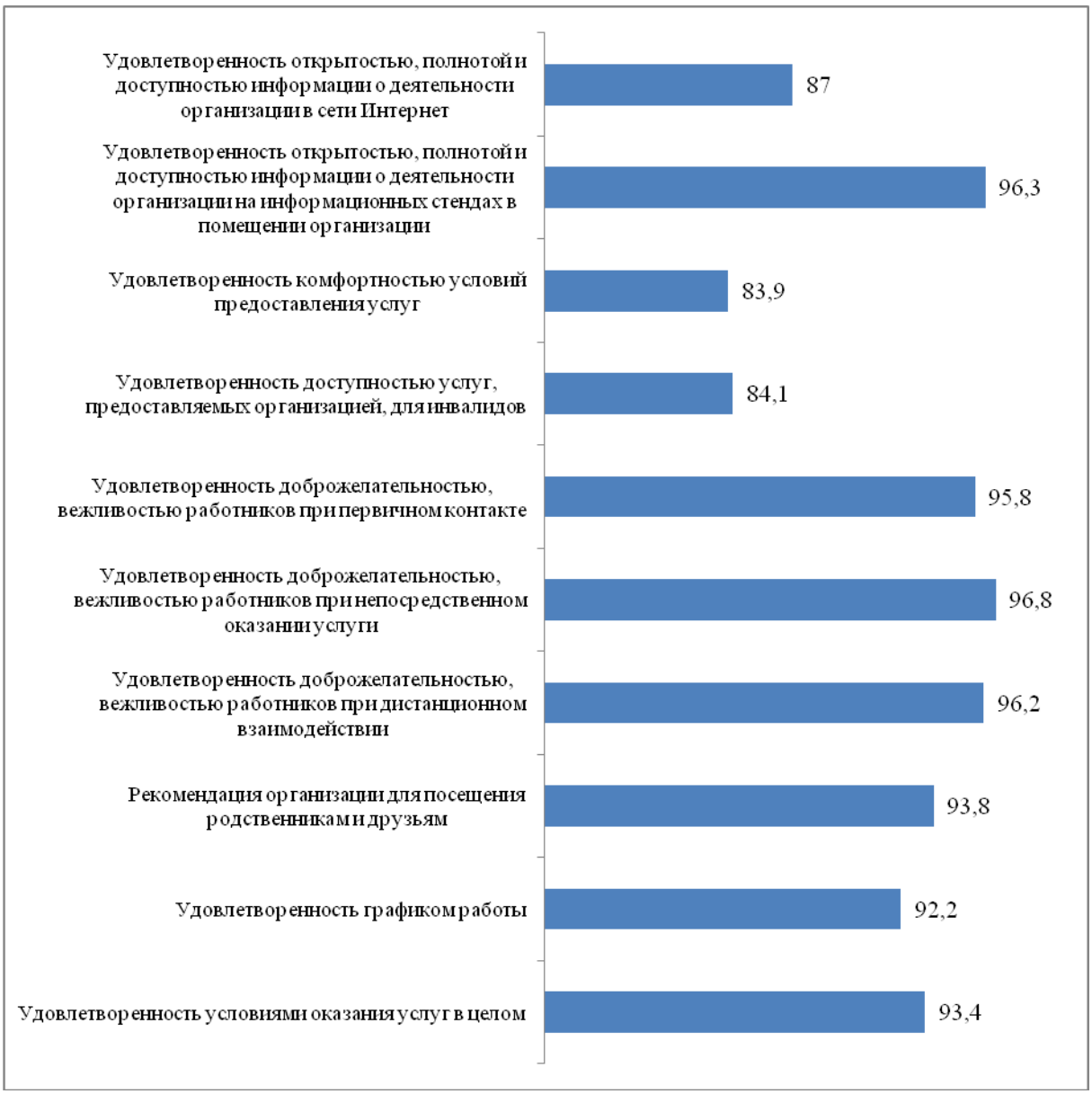

Рисунок 31. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Карпогорский культурный центр», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды не высказали учреждению культуры, однако отмечают, что нужно «сделать интернет, новый санузел, а в остальном все вполне устраивает».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 63,1% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт ДК (62 ответа),
- освещение сцены (17 ответов),
- новая аппаратура (39 ответов),
- финансирование (транспорт, развитие самодеятельности, оборудование к праздникам) – 19 ответов;
- бильярд, теннис, интернет (9 ответов);
- невежливость и хамство работников ДК (Сурский ДК, с.Сура) – 7 ответов;

- санузел (Пиринемский ДК, д.Пиринемь) – 5 ответов;
- сделать крытую уличную сцену (Новолавельский ДК, п.Ново-Лавела) – 3 ответа;
- разместить на кабинеты таблички с указателями (Карпогорский районный Дом народного творчества, с.Карпогоры) – 3 ответа.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Карпогорский культурный центр»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 90,5 баллов, с учетом его значимости – 27,2 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 91,7 баллов, с учетом его значимости – 36,7 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 83,9 баллов, с учетом его значимости – 42 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 84,1 баллов, с учетом его значимости – 25,2 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 95,8 баллов, с учетом его значимости – 38,3 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 96,8 баллов, с учетом его значимости – 38,7 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 96,2 баллов, с учетом его значимости – 19,2 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 93,8 баллов, с учетом его значимости – 28,2 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 92,2 баллов, с учетом его значимости – 18,4 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 93,4 баллов, с учетом его значимости – 46,7 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Карпогорский культурный центр*», представлены на рисунке 32 и в Приложении 4.

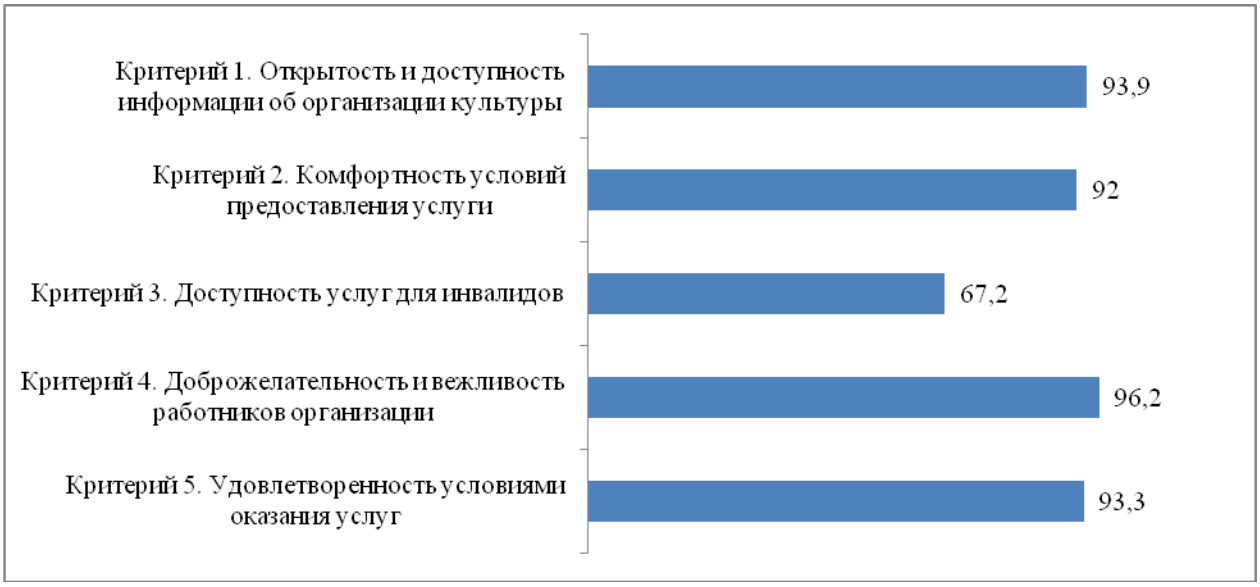

Рисунок 32. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Карпогорский культурный центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Карпогорский культурный центр*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 88,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Карпогорский культурный центр*» занимает 32 место из 53.

2.17. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" муниципального образования «Сийское» http://skc.arkh.muzkult.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 94.

Таблица 94

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Сийский Дом культуры, п.Сия	478	79,7
2. Сылогский Дом культуры, п.Сылога	122	20,3
	600	100

Таблица 95

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	20,2
женский	79,8
Итого:	100,0

Таблица 96

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	6,8
от 26 до 35 лет	13,8
от 36 до 54 лет	52,7
старше 55 лет	26,7
Итого:	100,0

Таблица 97

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	15
Среднее специальное	61,2
Полное (общее) среднее	17,3
Неполное среднее	6,5
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 98

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	85,7
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	5,8
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	8,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 99.

Таблица 98

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**0,5**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**0**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**0**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**X**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**0**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление	**X**	**X**

деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**	**0**
Всего	**7 (из 9)**	**6,5 (из 11)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Сийский культурный центр*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 6,5 баллов и соответствует низкому уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- нет информации: контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- отсутствует информация о структуре организации и графике работы.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 7 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечания: на момент проверки мероприятия не запланированы, результаты предыдущей НОК озвучены на словах, но документального свидетельства нет.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Сийский культурный центр*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 33, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 33, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также средняя удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды не высказали учреждению культуры, однако, как и большинство, отмечают, что нужно «холодно и неуютно в помещении», «нужно заменить окна и сделать косметический ремонт».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 91% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- сделать косметический ремонт в здании клуба (18 ответов);
- холодно в здании (27 ответов);
- недовольство работой руководителя клуба (2 ответа);
- неудовлетворительная материально-техническая база (проектор, синтезатор, теннис, бильярд) – 8 ответов;
- расширить сферы взаимодействия с организациями поселка (1 ответ);
- отремонтировать уличную сцену (1 ответ).

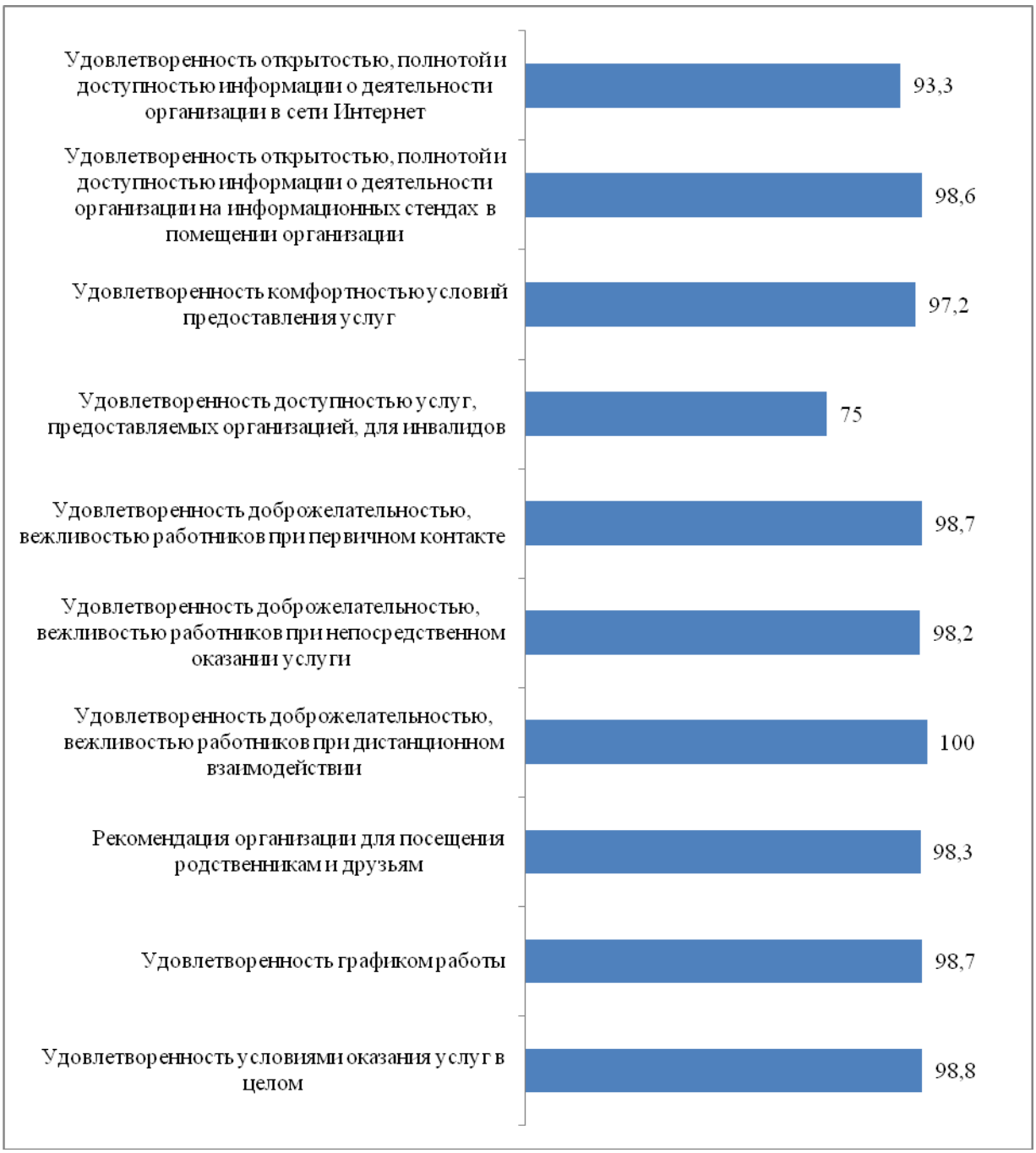

Рисунок 33. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Сийский культурный центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Сийский культурный центр*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 67,5 баллов, с учетом его значимости – 20,3 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 96 баллов, с учетом его значимости – 38,4 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 45 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 97,2 баллов, с учетом его значимости – 48,6 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 75 баллов, с учетом его значимости – 22,5 балла.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 39,3 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,3 баллов, с учетом его значимости – 29,5 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 19,2 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 49,4 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Сийский культурный центр*», представлены на рисунке 34 и в Приложении 4.

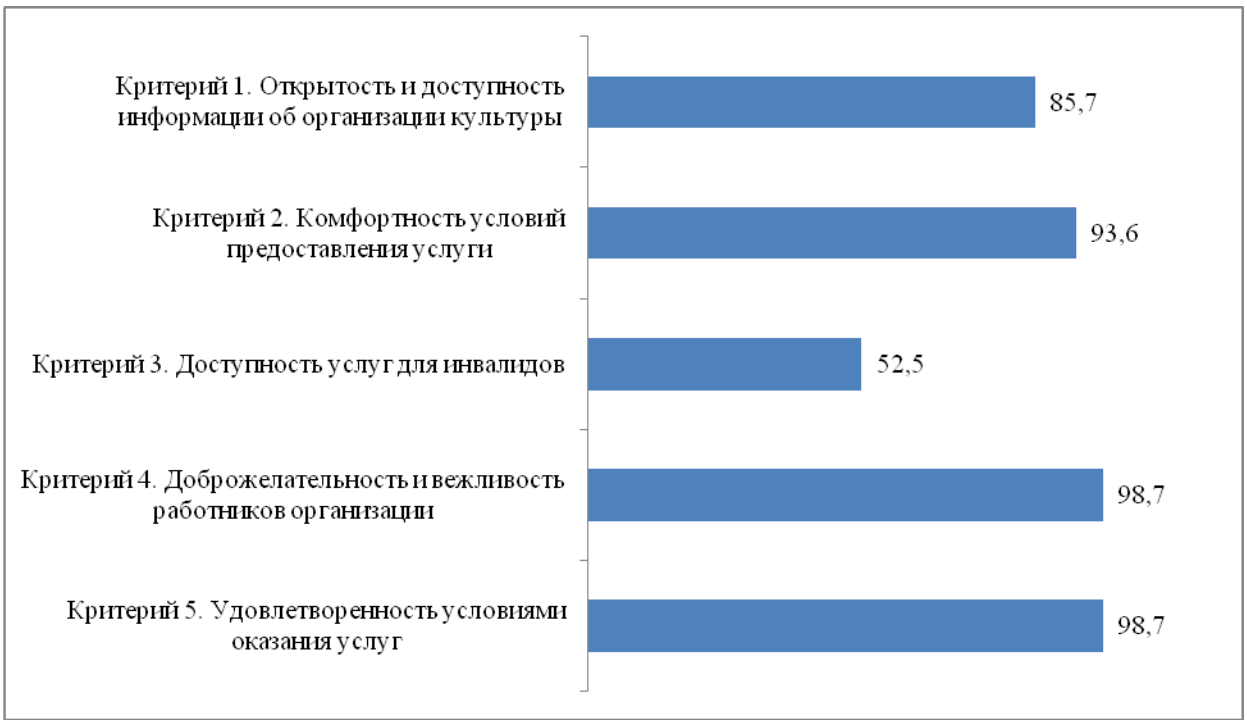

Рисунок 34. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Сийский культурный центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Сийский культурный центр*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 85,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Сийский культурный центр*» занимает 42 место из 53.

2.18. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» http://cultprim.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 621 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 100.

Таблица 100

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Заостровский СДК, д. Большое Анисимово	8	1,3
2. Бобровский СДК, пос. Боброво	70	11,3
3. Вознесенский СДК, с. Вознесенье	62	10,0
4. Дом культуры пос. Уемский, п. Уемский	149	24,0
5. Княжестровский СДК, д. Кузьмино	59	9,5
6. Ластольский СДК, д. Ластола	56	9,0
7. Лявленский СДК, д. Новинки	12	1,9
8. Повракульский СДК, д. Повракульская	54	8,7
9. Пустошинский СДК, д. Одиночка	35	5,6
10. Катунинский СДК, пос. Катунино	55	8,9
11. Патракеевский СДК, д. Патракеевка	12	1,9
12. Летне-Золотицкий СДК, д. Летняя Золотица	3	0,5
13. Васьковский СДК, п.Васьково	46	7,4
	621	100

Таблица 101

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	28
женский	72
Итого:	100,0

Таблица 102

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	12,4
от 26 до 35 лет	25,9
от 36 до 54 лет	38,7
старше 55 лет	23
Итого:	100,0

Таблица 103

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	34,5
Среднее специальное	47,3
Полное (общее) среднее	11,1
Неполное среднее	6,9
Начальное	0,2
Итого:	100,0

Таблица 104

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	59,4
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	14,2

и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	26,4
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 105.

Таблица 105

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной	**X**	**1**

деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**10 (из 10)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Объединение культуры Приморского района*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- по независимой оценке – есть анкета, но нет информации (отчетов, планов)

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Объединение культуры Приморского района*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 35, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 35, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «сделать пандусы для инвалидов». Респондент №1 – мать ребенка-инвалида также отметила необходимость установки пандуса.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 71,8% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт здания / крыльца / второго этажа (73 ответа);
- отопление (55 ответов);
- музыкальная аппаратура (15 ответов),
- вода питьевая для детей (11 ответов), аппарат с кофе для мам;
- организация пространства для малышей (стол с карандашами и раскрасками);
- поставить информационное табло на ул. Большесельская;
- не хватает освещения на территории ДК;
- обновить музыкальные колонки для уличных мероприятий;

- улучшение интернетной связи в ДК, появление wi-fi (5 ответов);
- приглашать чаще иногородних артистов (2 ответа),
- отсутствует график работы учреждения (5 ответов).

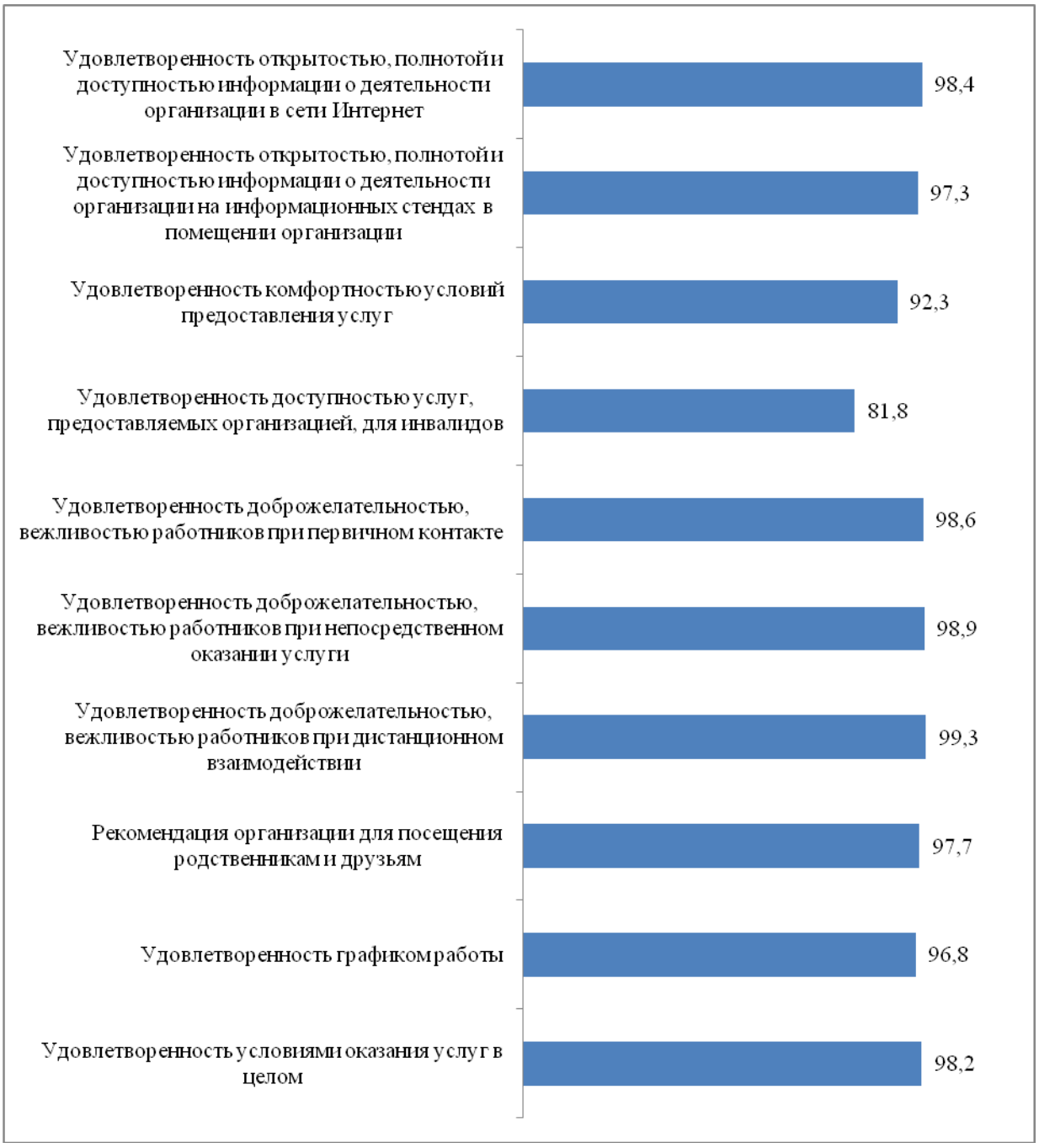

Рисунок 35. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Объединение культуры Приморского района», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Объединение культуры Приморского района*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 95,5 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 97,9 баллов, с учетом его значимости – 39,1 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 92,3 баллов, с учетом его значимости – 46,1 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 32 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 81,8 баллов, с учетом его значимости – 24,5 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98,6 баллов, с учетом его значимости – 39,4 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,9 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 96,8 баллов, с учетом его значимости – 19,4 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 49,1 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Объединение культуры Приморского района*», представлены на рисунке 36 и в Приложении 4.

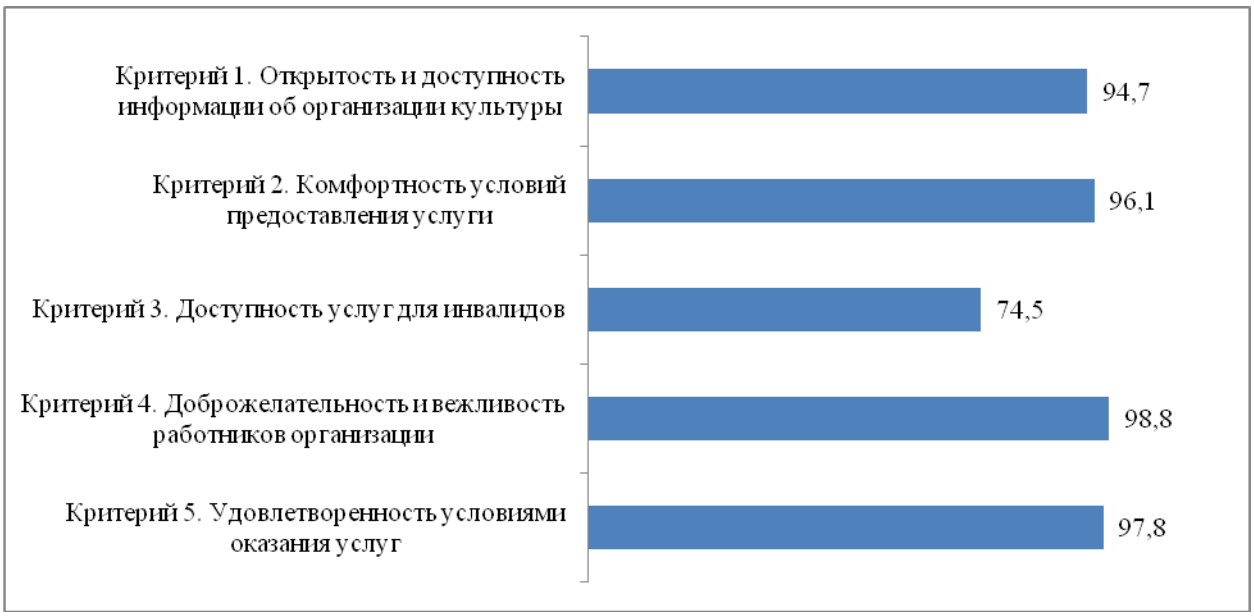

Рисунок 36. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Объединение культуры Приморского района», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Объединение культуры Приморского района*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 92,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Объединение культуры Приморского района*» занимает 15 место из 53.

2.19. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района» http://primlib.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 791 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 106.

Таблица 106

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Центральная Библиотека Приморского района, п/о Уемское	171	21,6
2. Центральная детская библиотека, п/о Уемское	50	6,3
3. Васьковский филиал, п. Васьково	51	6,4
4. Вознесенский филиал, с. Вознесенье	63	8,0
5. Заостровский филиал, д. Большое Анисимово	36	4,6
6. Заостровский детский филиал, д. Большое Анисимово	34	4,3
8. Катунинский филиал, п. Катунино	52	6,6
9. Княжестровский филиал, д. Кузьмино	30	3,8
10. Коскогорский филиал, п. Боброво	57	7,2
11. Лайдокский филиал, п. Лайский Док	18	2,3
12. Ластольский филиал, д. Ластола	16	2,0
13. Летне-Золотицкий филиал, д. Летняя Золотица	18	2,3
14. Лисестровский филиал, д. Часовенское	12	1,5
15. Лопшеньгский филиал, д. Лопшеньга	1	0,1
16. Луговской филиал, п. Луговой	1	0,1
17. Лявленский филиал, д. Новинки	6	0,8
18. Патракеевский филиал, д. Патракеевка	2	0,3
19. Пертоминский филиал, п. Пертоминск	2	0,3
20. Повракульский филиал, д. Повракульская	55	7,0
22. Рикасихинский филиал, д. Рикасиха	52	6,6
23. Рикасихинский детский филиал, д. Рикасиха	18	2,3
25. Талажский филиал, п. Талаги	23	2,9
26. Ширшинский филиал, п. Ширшинский зверосовхоз	22	2,8
27. Яреньгский филиал, д. Яренга	1	0,1
	791	100

Таблица 107

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	22,9
женский	77,1
Итого:	100,0

Таблица 108

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	9,9
от 26 до 35 лет	20,1
от 36 до 54 лет	43,2
старше 55 лет	25,8
Итого:	100,0

Таблица 109

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	32
Среднее специальное	48,7
Полное (общее) среднее	12,8
Неполное среднее	5,5
Начальное	1
Итого:	100,0

Таблица 110

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	66,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	9,7
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	23,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 111.

Таблица 111

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**

6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**10 (из 10)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Центральная библиотека Приморского района*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Центральная библиотека Приморского района*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 37, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 37, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

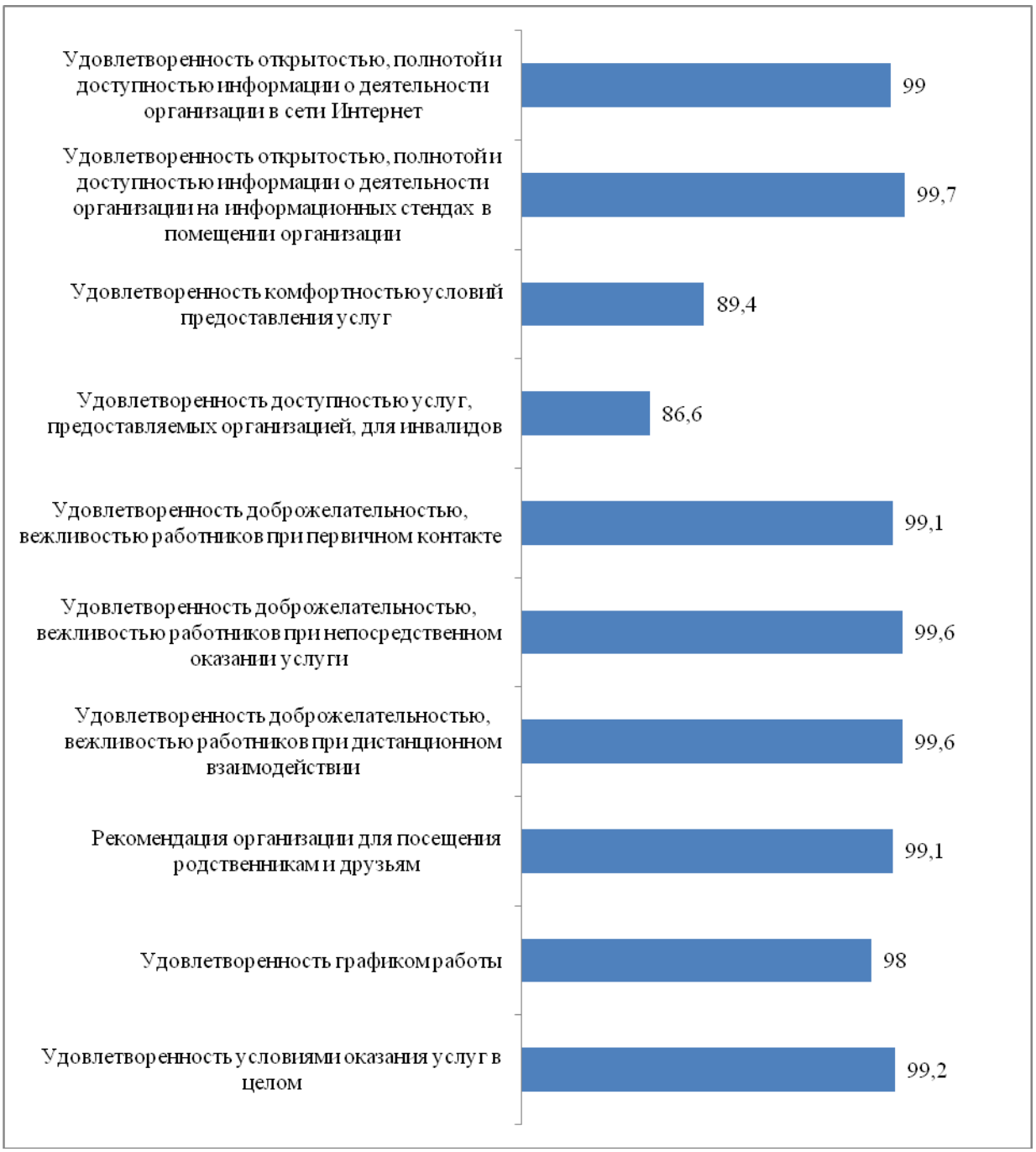

Рисунок 37. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Центральная библиотека Приморского района», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «создать доступность для предоставления услуг для людей с ограниченными возможностями по здоровью».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 66,3% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

– ремонт помещения (58 ответов);
– отсутствие отопления (112 ответов);
– обновление книжного фонда (68 ответов);

- выписывать больше областных изданий и других периодических изданий ("Аргументы и факты", газета "Дачная" Северодвинского издательства) – 6 ответов;
- кулер с питьевой водой (36 ответов);
- современная мебель (57 ответов). Один из развернутых ответов: «Практически полное отсутствие современной инфраструктуры в учреждении: старые стеллажи, стулья и столы. Библиотекарь старается, содержит помещение в чистоте и создает какой-никакой уют. Но, все это напоминает залатывание дыр на и без того старых штанах. Сказать, что внешняя обстановка библиотеки убогая, с точки зрения современного оборудования и мебели, но не сказать ничего. Я, безусловно, считаю, что в библиотеку ходят за знаниями, книгами и развитием души, а не за стеллажами и столами. Но, как-то нужно уважать хотя бы своих посетителей»;
- санузел (49 ответов),
- организация кружка для пенсионеров (5 ответов),
- график работы (чтобы каждый день работала) – 5 ответов,
- доступ к интернету(wi-fi) – 5 ответов.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Центральная библиотека Приморского района*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 95,5 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 89,4 баллов, с учетом его значимости – 44,7 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 86,6 баллов, с учетом его значимости – 26 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 29,7 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 49,6 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Центральная библиотека Приморского района*», представлены на рисунке 38 и в Приложении 4.

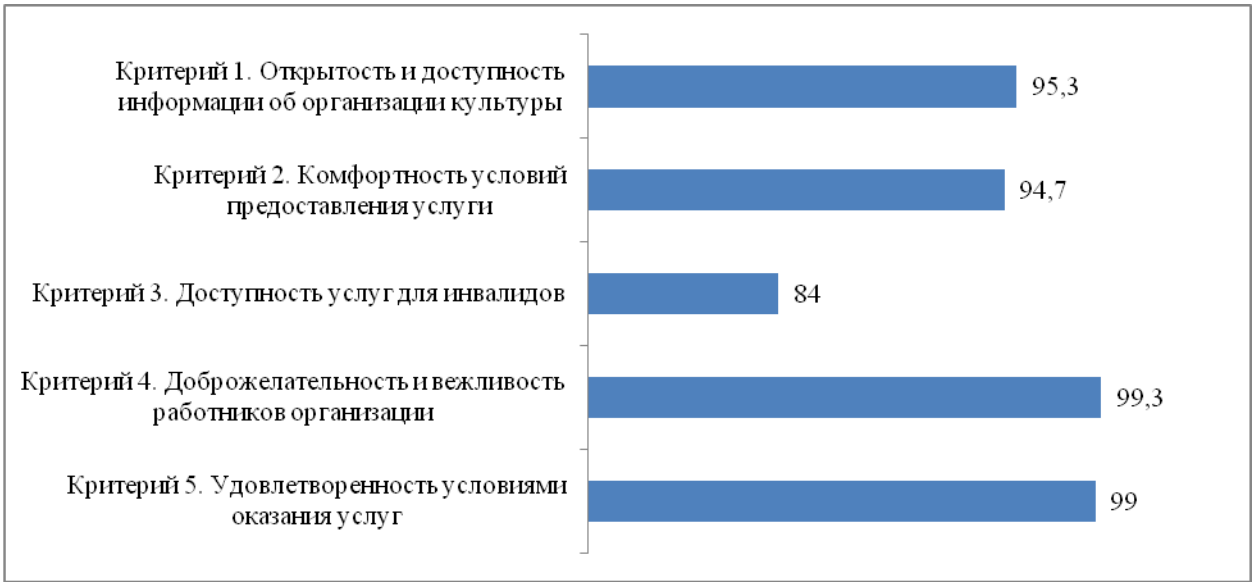

Рисунок 38. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Центральная библиотека Приморского района», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Центральная библиотека Приморского района*» выявлено, что 5 из 5 показателей имеют высокую степень оценки.

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 94,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Центральная библиотека Приморского района*» занимает 7 место из 53.

2.20. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха» http://kcrikasiha.ru

Социально-демографический портрет потребителя (n = 646 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 112.

Таблица 112

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Культурный центр «Рикасиха», п. Рикасиха	433	67
2. ДК пос. Лайский Док	213	33
	646	100

Таблица 113

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	39,8
женский	60,2
Итого:	100,0

Таблица 114

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	20
от 26 до 35 лет	33,3
от 36 до 54 лет	35,6
старше 55 лет	11,1
Итого:	100,0

Таблица 115

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	24,6
Среднее специальное	53,7
Полное (общее) среднее	18,3
Неполное среднее	3,4
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 116

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	56,7
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	26,2
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	17,1
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 117.

Таблица 117

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**0**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность,	**X**	**X**

подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**	**0**
Всего	**8 (из 10)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Культурный центр "Рикасиха"*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

– раздел о независимой оценке есть, есть анкета, но результатов/планов/отчетов нет.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечания: не представлена информация о перечне платных услуг.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «*Культурный центр "Рикасиха"*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 39, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 39, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды не высказали учреждению культуры, однако, как и большинство, отмечают, что «все хорошо, но тесно», «хотелось бы больше свободного места».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 69% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

– новое здание ДК (56 ответов);
– ремонт помещений (28 ответов),
– расширить площадь учреждения (26 ответов);
– кадровые вопросы (хореограф, руководитель кружка по вокалу) – 7 ответов;
– расширять границы форм работы со взрослым населением, в том числе наличие танцевального кружка для взрослых (3 ответа),
– кулер с питьевой водой (11ответов);
– оборудование (микрофоны, проектор) и музыкальные инструменты (18 ответов);
– улучшить санитарно-гигиеническую зону (13 ответов);
– водопровод и канализация (25 ответов);
– расширение штата сотрудников (3 ответа);
– заменить кресла в зрительном зале (5 ответов).

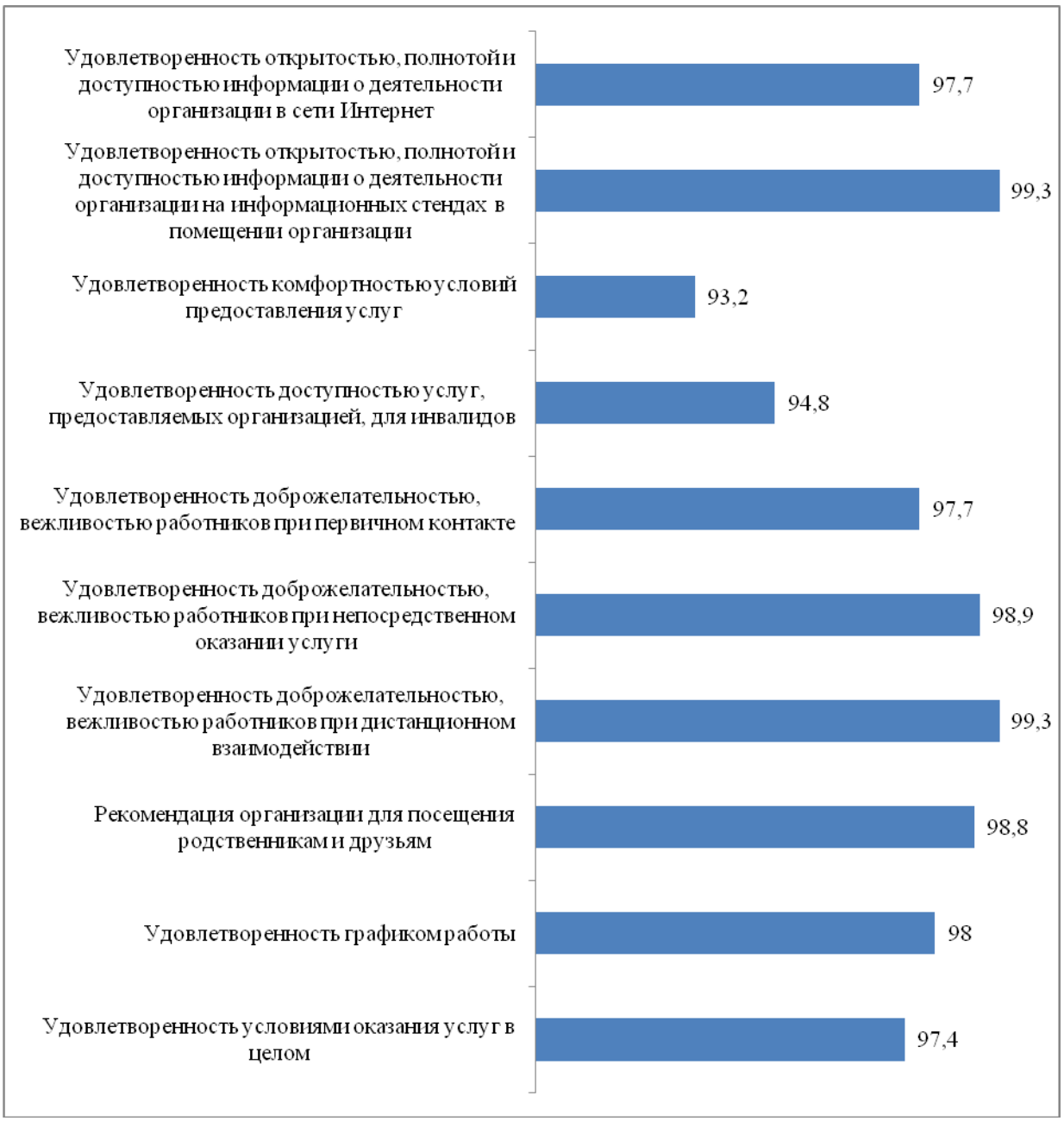

Рисунок 39. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Культурный центр "Рикасиха"», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «*Культурный центр "Рикасиха"*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 86,4 баллов, с учетом его значимости – 25,9 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных

стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 39,4 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 93,2 баллов, с учетом его значимости – 46,6 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 94,8 баллов, с учетом его значимости – 28,4 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 39,1 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,9 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 29,6 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97,4 баллов, с учетом его значимости – 48,7 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «*Культурный центр "Рикасиха"*», представлены на рисунке 40 и в Приложении 4.

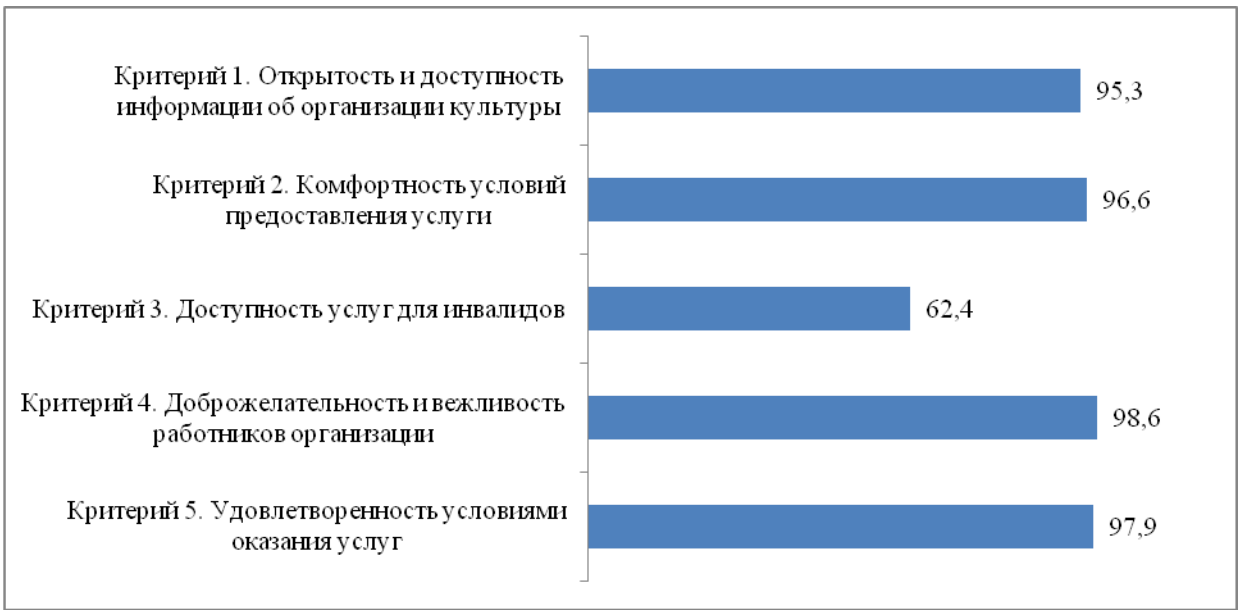

Рисунок 40. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Культурный центр "Рикасиха"», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «*Культурный центр "Рикасиха"*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 90,2 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУ «*Культурный центр "Рикасиха"*» занимает 26 место из 53.

2.21. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» http://museumprim.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 730 человек).

Таблица 118

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	32,9
женский	67,1
Итого:	100,0

Таблица 119

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	7,2
от 26 до 35 лет	26,3
от 36 до 54 лет	46,4
старше 55 лет	20,1
Итого:	100,0

Таблица 120

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	31
Среднее специальное	50,1
Полное (общее) среднее	16,3
Неполное среднее	2,6
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 121

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	45,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	34,8
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	19,4
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 122.

Таблица 121

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**9 (из 9)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Музей народных промыслов и ремесел Приморья*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- файл «Материально-техническое обеспечение» не открывается при скачивании;
- по независимой оценке – есть анкета, но нет информации (отчетов, планов)

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «*Музей народных промыслов и ремесел Приморья*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 41, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 41, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

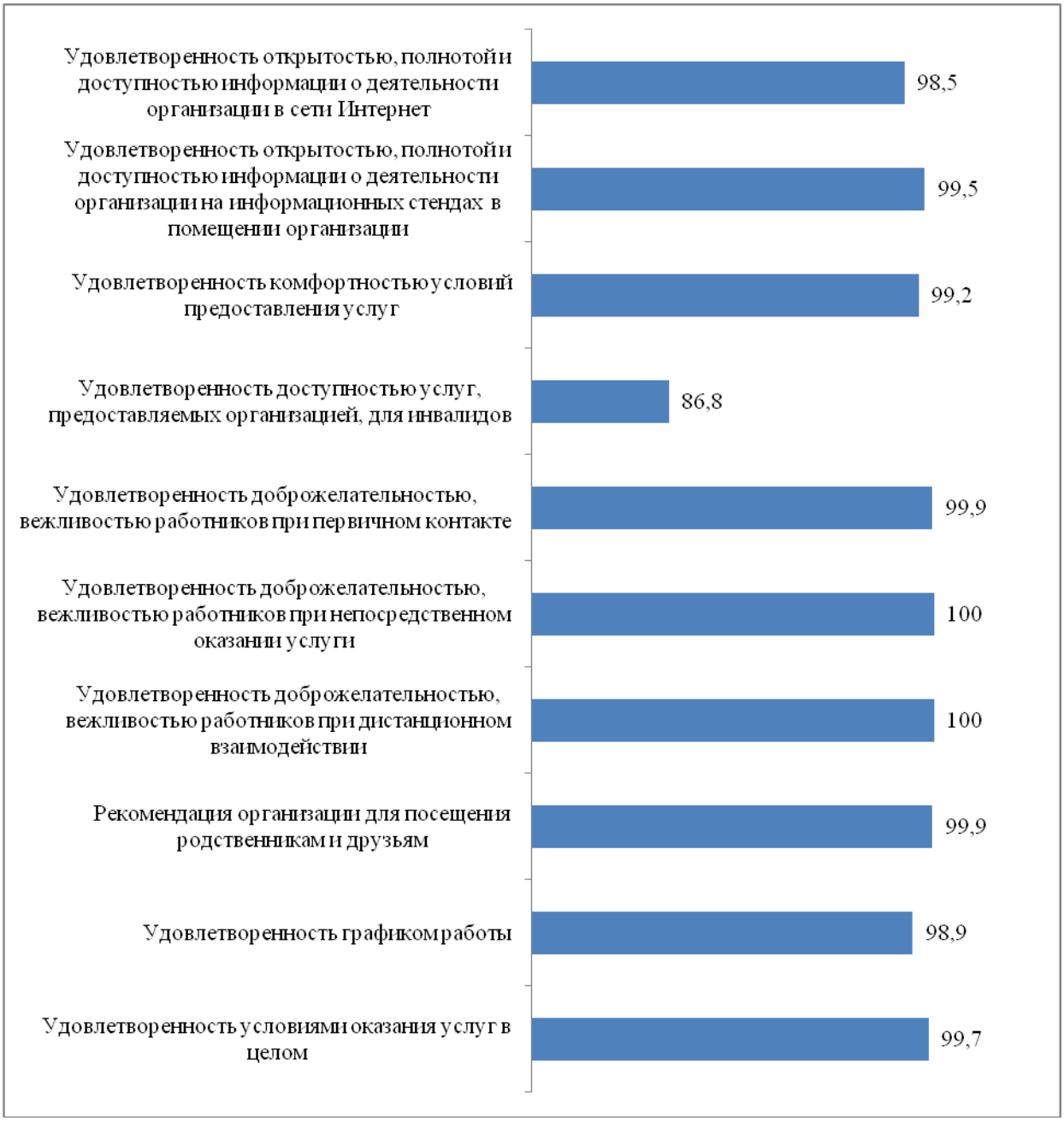

Рисунок 41. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Музей народных промыслов и ремесел Приморья», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №1 – «Создать условия для перемещения инвалидов внутри музея с этажа на этаж», так как «трудно переходить с одного этажа на другой».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 95,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- «К юбилею Победы хочется увидеть полномасштабную экспозицию обо всех приморцах, причастных к Великой Отечественной войне»;
- благоустроить близлежащую территорию и облагородить ее (2 ответа);
- выездные экскурсии по другим населенным пунктам;
- скамейки и стулья в лекционных залах;
- кулер с водой в доступности (5 ответов);
- отопление (4 ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «*Музей народных промыслов и ремесел Приморья»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 95,2 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 49,6 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 22 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 86,8 баллов, с учетом его значимости – 26 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование

получателя услуги – значение показателя равно 99,9 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,9 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,9 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 49,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «*Музей народных промыслов и ремесел Приморья*», представлены на рисунке 42 и в Приложении 4.

Рисунок 42. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Музей народных промыслов и ремесел Приморья», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «*Музей народных промыслов и ремесел Приморья*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 94,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУ «*Музей народных промыслов и ремесел Приморья*» занимает 5-6 место из 53.

2.22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей» http://устьянскиймузей.рф/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 652 человека).

Таблица 122

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	39
женский	61
Итого:	100,0

Таблица 123

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	19
от 26 до 35 лет	23,5
от 36 до 54 лет	39,1
старше 55 лет	18,4
Итого:	100,0

Таблица 124

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	42,9
Среднее специальное	47,5
Полное (общее) среднее	8,9
Неполное среднее	0,5
Начальное	0,2
Итого:	100,0

Таблица 125

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	59,7
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	8,7
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	31,6
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 126.

Таблица 126

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**

2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**9 (из 9)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Устьянский краеведческий музей*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- по независимой оценке – есть анкета, но нет информации (отчетов, планов),
- документы лучше загружать в формате PDF.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Устьянский краеведческий музей*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 43, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 43, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

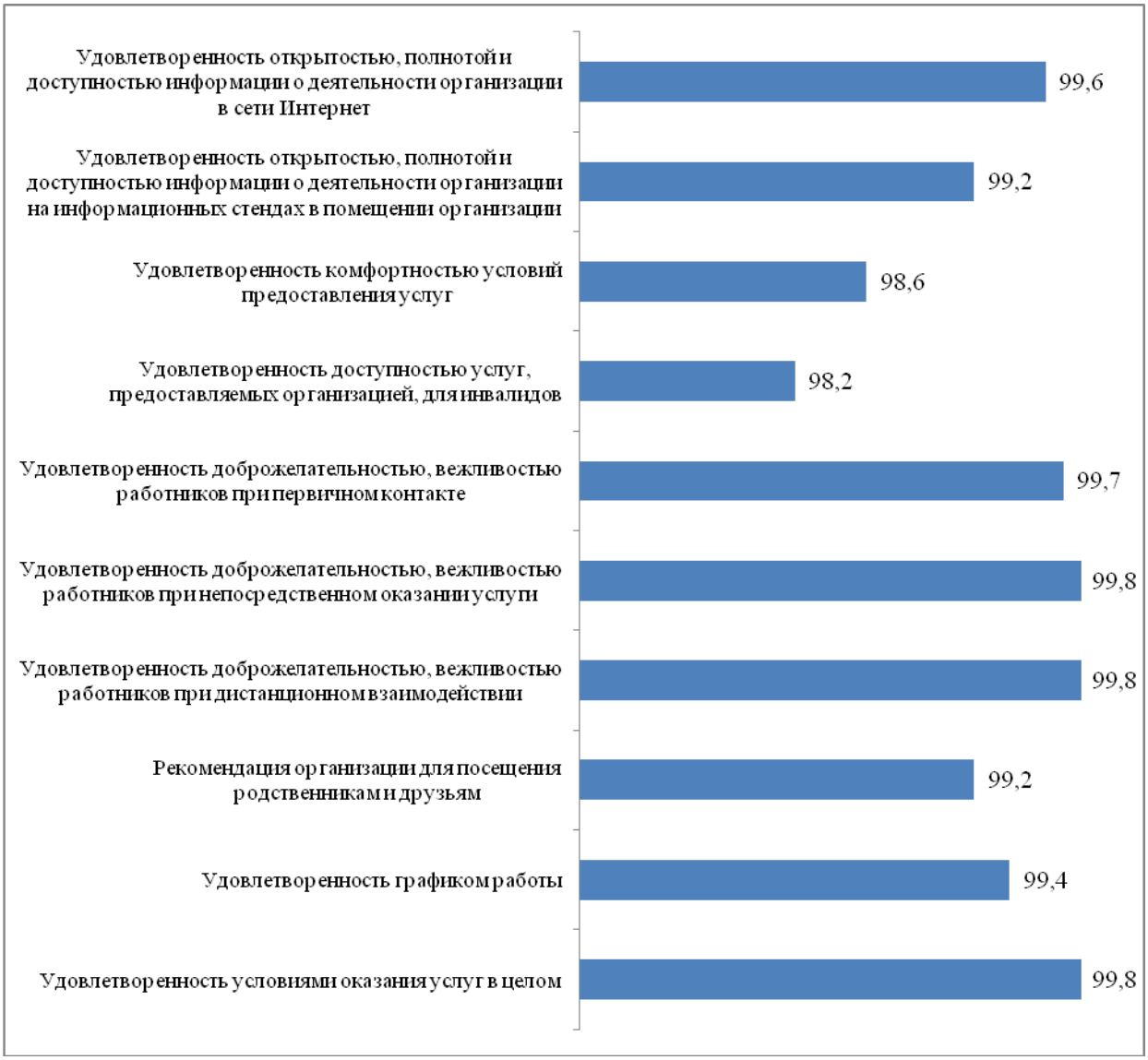

Рисунок 43. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Устьянский краеведческий музей», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 98,9% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

– «нужно расширяться, здание уже становится маловато для проводимых музеем работ, выставок, презентаций»;
– «нужно иногда чаще обновлять информацию на сайте»;
– новое здание для музея (3 ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Устьянский краеведческий музей»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 95,3 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 98,6 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 29,5 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 49,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Устьянский краеведческий музей*», представлены на рисунке 44 и в Приложении 4.

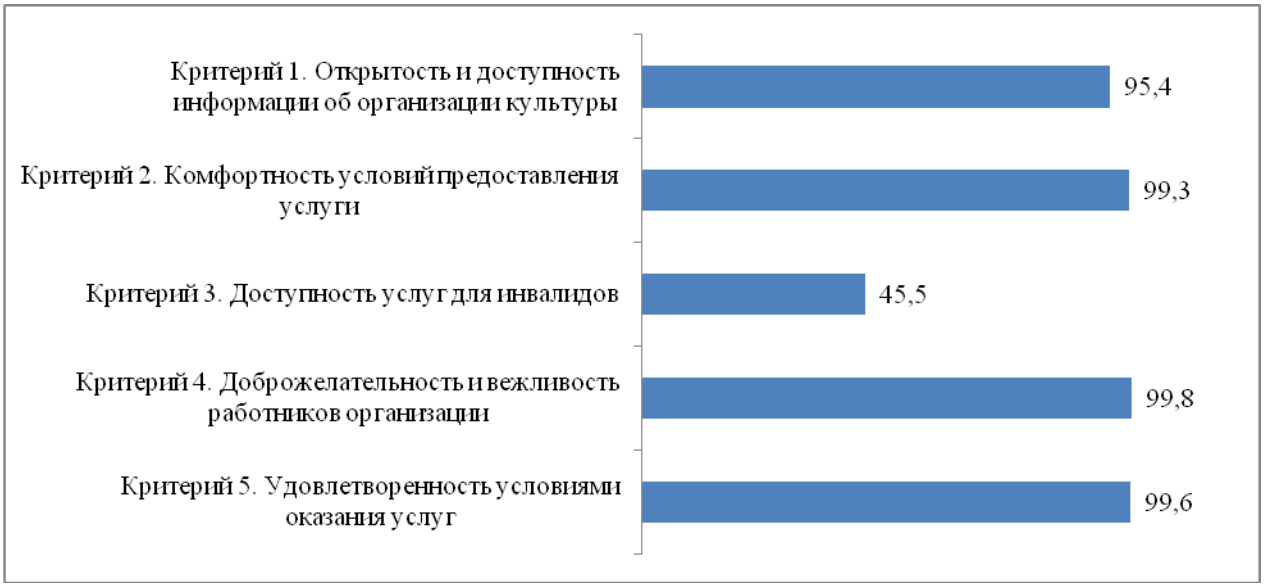

Рисунок 44. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Устьянский краеведческий музей», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Устьянский краеведческий музей*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 87,9 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Устьянский краеведческий музей*» занимает 35 место из 53.

2.23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека» http://ustlibr.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 618 человек).

Таблица 127

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	26,4
женский	73,6
Итого:	100,0

Таблица 128

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	11,5
от 26 до 35 лет	16,8
от 36 до 54 лет	47,1
старше 55 лет	24,6
Итого:	100,0

Таблица 129

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	27,2
Среднее специальное	51,8
Полное (общее) среднее	16
Неполное среднее	4,7
Начальное	0,3
Итого:	100,0

Таблица 130

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	69
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	8,4
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	22,6
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 131.

Таблица 131

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**

2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**0,5**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**10 (из 10)**	**11,5 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11,5 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- документы загружать в формате PDF,
- нет информации об учредителе;

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 45, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 45, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

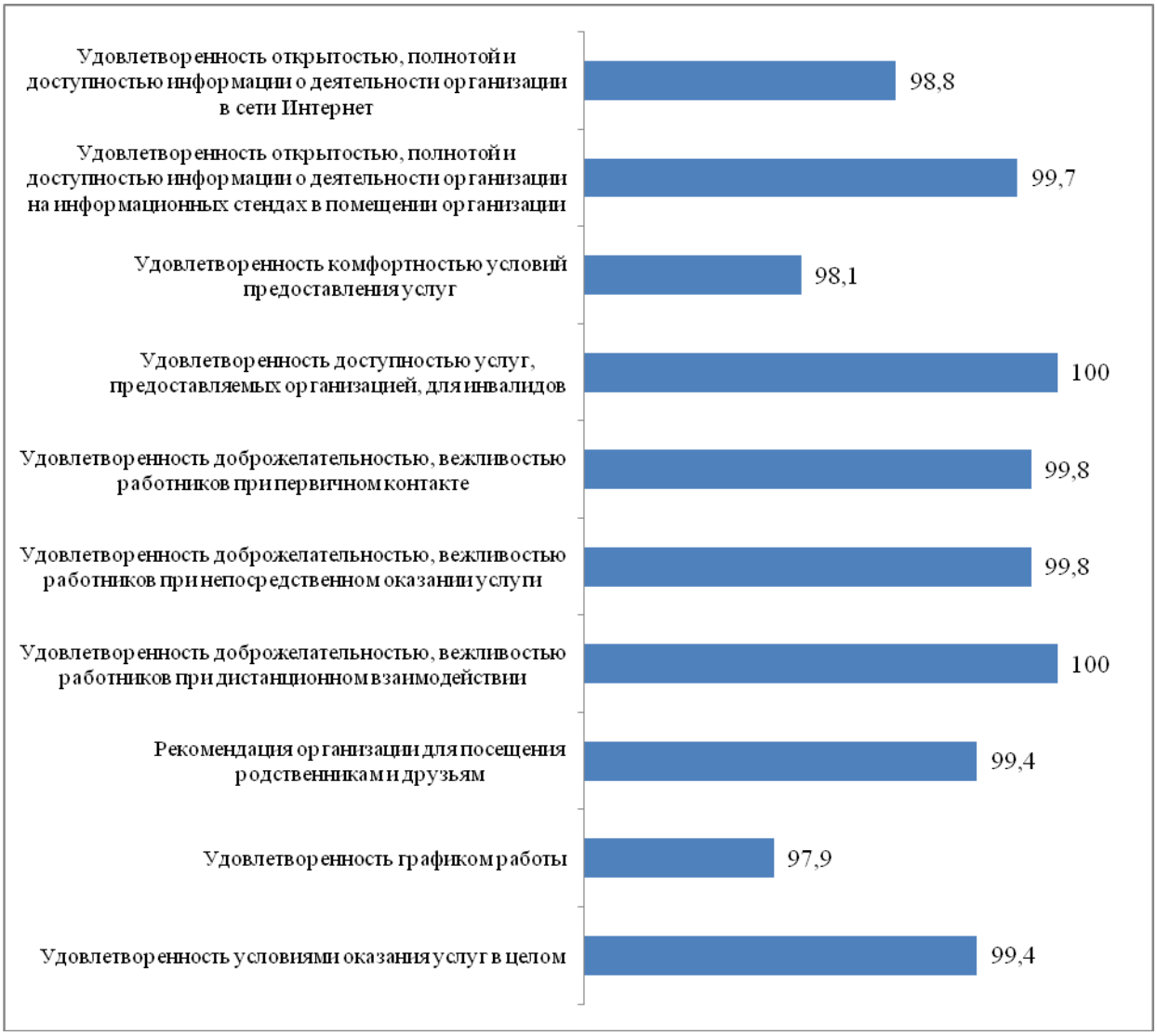

Рисунок 45. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 90,9% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- Даешь новое просторное здание Устьянской библиотеке! (6 подобных ответов);
- качественный интернет и Wi-Fi (7 ответов);
- обновление книжного фонда и периодики по подписке (16 ответов);
- «нужны мягкие стулья, тяжело долго сидеть на мероприятиях»;
- изменить режим работы (12 ответов);
- утеплить здание (8 ответов).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 49 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,9 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 49,7 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека*», представлены на рисунке 46 и в Приложении 4.

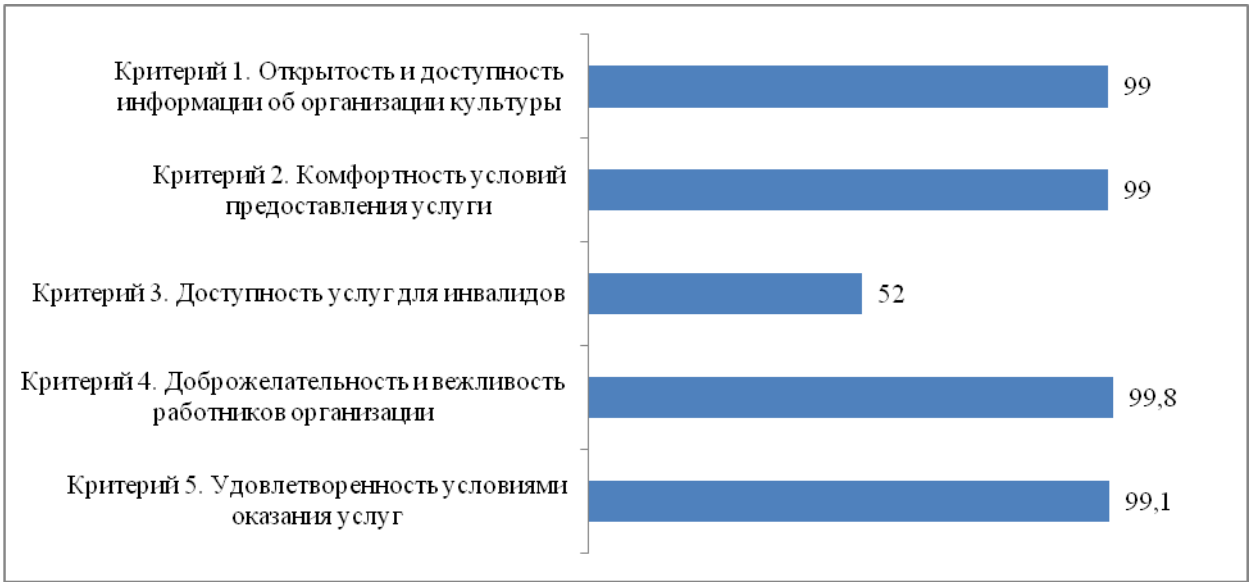

Рисунок 46. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 89,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека*» занимает 29 место из 53.

2.24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны» http://ustyany.com/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 607 человек).

Таблица 132

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	30,1
женский	69,9
Итого:	100,0

Таблица 133

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	12,7
от 26 до 35 лет	36,1
от 36 до 54 лет	37,5
старше 55 лет	13,7
Итого:	100,0

Таблица 134

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	30
Среднее специальное	48,8
Полное (общее) среднее	12,2
Неполное среднее	7,2
Начальное	1,8
Итого:	100,0

Таблица 135

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	65,2
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	6,6
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	28,2
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 136.

Таблица 136

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**

2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**0**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**10 (из 10)**	**10 (12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Устьяны*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 10 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

– нет информации о материально-техническом обеспечении;
– нет информации о графике работы.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Устьяны*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 47, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 47, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

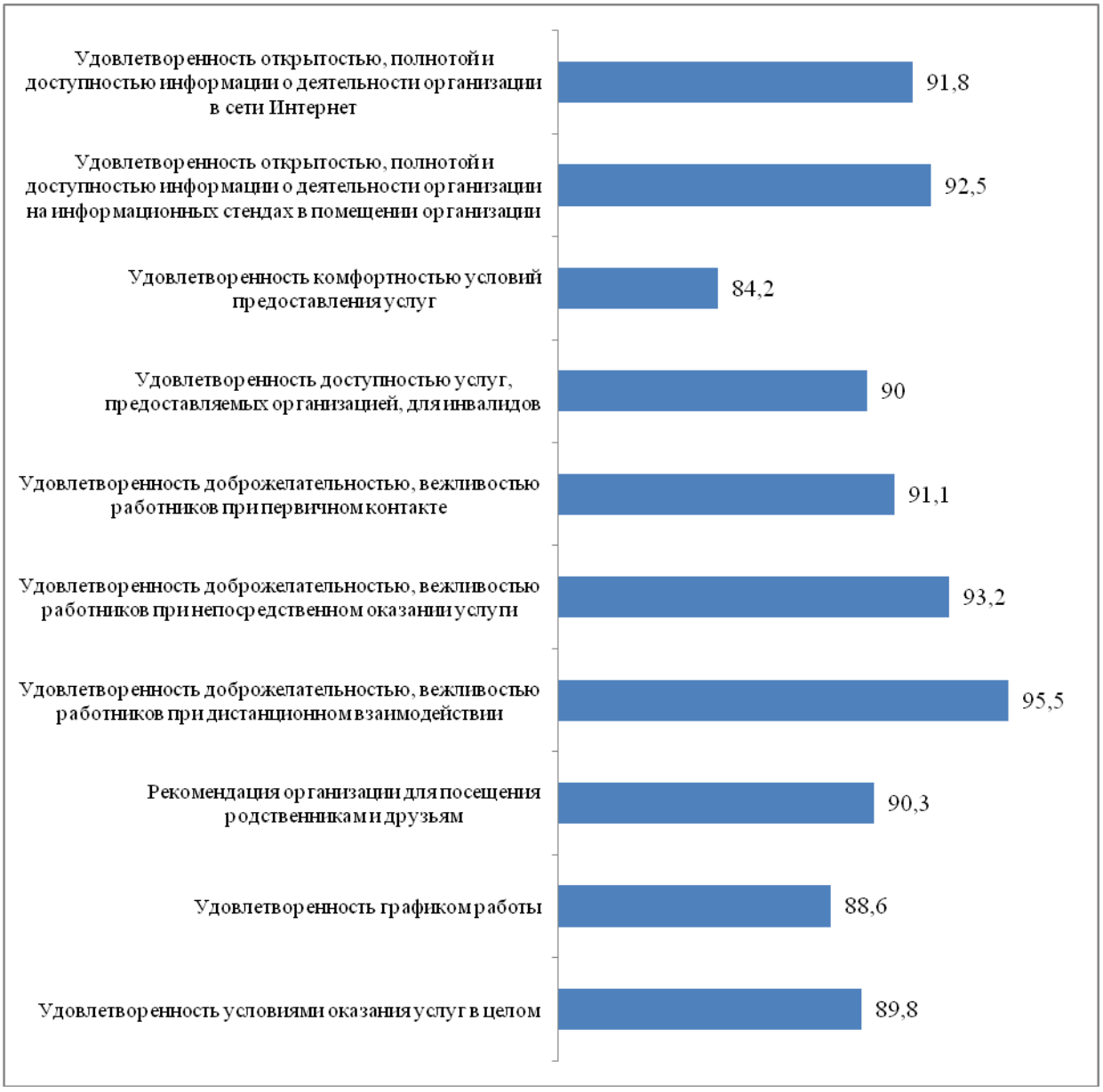

Рисунок 47. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Устьяны», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №1 – «сделать пандус». Респондент №2 отметил, что «хотелось бы чтобы само здание было более светлое и тёплое, а лучше новое с теплым туалетом и водой».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 84,8% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- разнообразить формы работы (3 ответа);
- обширнее рекламировать свои услуги, мероприятия, плотнее работать с организациями (2 ответа);
- сменить руководство (3 ответа);
- холодно в здании, и нет тёплых туалетов (8 ответов); к примеру, «в ДК очень холодно и большая влажность ребенок болеет из-за этого страшно отпускать на репетиции. Большая просьба посодействовать в постройке нового ДК»;
- невежливое, неуважительное отношение к потребителям услуг (3 ответа);
- требуется новое здание дома культуры со всеми коммуникациями, тогда условия труда работников будут соответствовать стандарту для оказания услуг (25 ответов);
- изменение графика работы учреждения (5 ответов);
- музыкальная аппаратура (5 ответов);
- необходимы удобные зрительские кресла (3 ответа).

Одна из благодарностей от респондентов: «Хочется, чтобы Дом Культуры шел в ногу со временем, т.е. новая мебель, новые технологии, чтобы не текла крыша в учреждении. Работники ДК очень вежливы и компетентны и просто большие молодцы! Оцените их труды по достоинству в таких страшных условиях они с участниками самодеятельности делают очень классные вещи!».

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Устьяны»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 86,4 баллов, с учетом его значимости – 25,9 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 92,1 баллов, с учетом его значимости – 36,9 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 84,2 баллов, с учетом его значимости – 42,2 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 91,1 баллов, с учетом его значимости – 36,4 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 93,2 баллов, с учетом его значимости – 37,3 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 95,5 баллов, с учетом его значимости – 19,1 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 90,3 баллов, с учетом его значимости – 27,1 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 88,6 баллов, с учетом его значимости – 17,7 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 89,8 баллов, с учетом его значимости – 44,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Устьяны*», представлены на рисунке 48 и в Приложении 4.

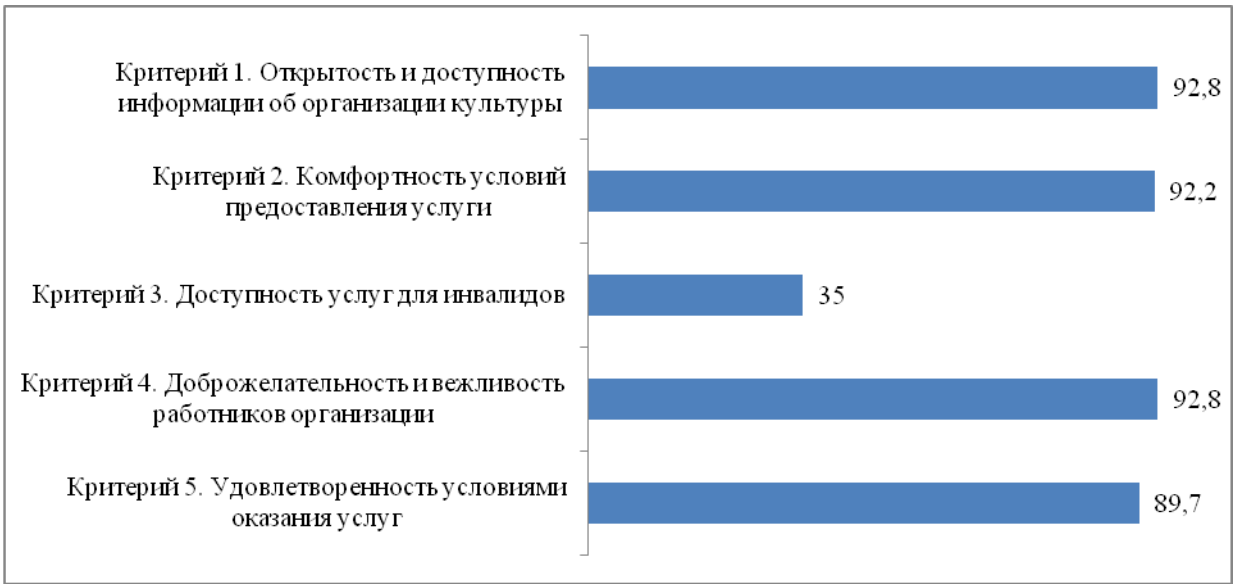

Рисунок 48. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Устьяны», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Устьяны*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; низкую оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 80,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Устьяны*» занимает 53 место из 53.

2.25. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры" http://mukocdk.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 178 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице ниже.

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Октябрьский Центральный Дом Культуры, п. Октябрьский	169	94,9
2. Костылевский СК, Павлицевский СК, п. Костылево	5	2,8
3. Павлицевский СК, д. Прокопцевская	4	2,3

Таблица 137

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	29,9
женский	70,1
Итого:	100,0

Таблица 138

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	8,8
от 26 до 35 лет	18,4
от 36 до 54 лет	48,3
старше 55 лет	24,5
Итого:	100,0

Таблица 139

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	36,9
Среднее специальное	47
Полное (общее) среднее	6,3
Неполное среднее	9,6
Начальное	0,3
Итого:	100,0

Таблица 140

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	80,6
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	3,9
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	15,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 141.

Таблица 141

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**0**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**0,5**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление	**X**	**X**

деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**8,5 (из 10)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Октябрьский центральный дом культуры*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- не представлена информация о материальном обеспечении деятельности организации;
- по независимой оценке – есть общий отчет, но нет планов по устранению; нет анкеты или хотя бы объявления о потребности в заполнении анкет;

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8,5 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечания: не отражены изменения в структуре учреждения, нет структурных подразделений и контактных телефонов.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Октябрьский центральный дом культуры*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 49, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 49, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также средне-высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «сделать пандус». Пожелание респондента №1 – «повысить вежливость отдельных вспомогательных сотрудников».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 88,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- пронумеровать кабинеты и вывесить на первом этаже график работы каждого работника;
- проводить молодежные мероприятия и пробовать новые форматы;
- нет специалистов, чтобы вести кружковую деятельность;
- хотелось бы видеть комфортную зону ожидания (4 ответа);
- косметический ремонт здания (8 ответов).

Рисунок 49. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Октябрьский центральный дом культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Октябрьский центральный дом культуры*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 88,6 баллов, с учетом его значимости – 26,6 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 88,5 баллов, с учетом его значимости – 35,4 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 78 баллов, с учетом его значимости – 42,2 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 87,5 баллов, с учетом его значимости – 26,3 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 92,1 баллов, с учетом его значимости – 36,9 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 92,7 баллов, с учетом его значимости – 37,1 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 97,8 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 94,9 баллов, с учетом его значимости – 28,5 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 86 баллов, с учетом его значимости – 17,2 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 93,8 баллов, с учетом его значимости – 46,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Октябрьский центральный дом культуры*», представлены на рисунке 50 и в Приложении 4.

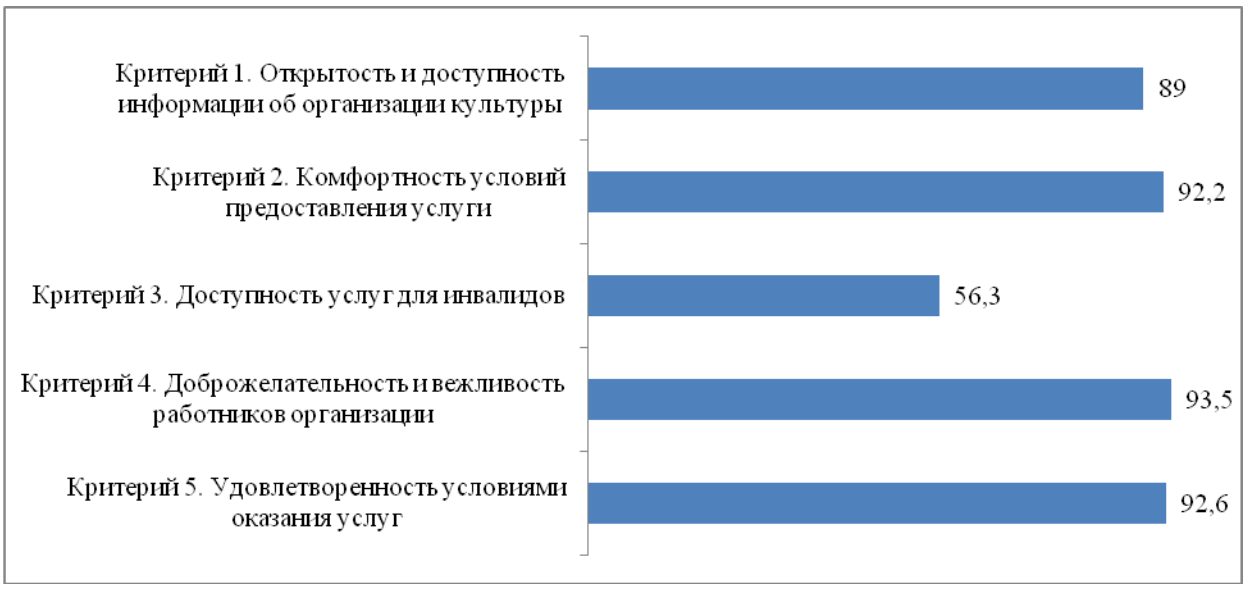

Рисунок 50. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Октябрьский центральный дом культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Октябрьский центральный дом культуры*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 84,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Октябрьский центральный дом культуры*» занимает 47 место из 53.

2.26. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» https://ust-ck.arkh.muzkult.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 715 человек).

Таблица 142

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	24,3
женский	75,7
Итого:	100,0

Таблица 143

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	10,6
от 26 до 35 лет	21,2
от 36 до 54 лет	50,6
старше 55 лет	17,6
Итого:	100,0

Таблица 144

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	31,5
Среднее специальное	62,6
Полное (общее) среднее	5,6
Неполное среднее	0,3
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 145

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	44,9
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	36,9
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	18,2
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 146.

Таблица 146

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**0**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**10 (из 10)**	**10 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Устьянский центр народного творчества*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 10 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- рекомендация - структурировать «Документы» по разделам или задачам.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Устьянский центр народного творчества*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 51, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 51, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

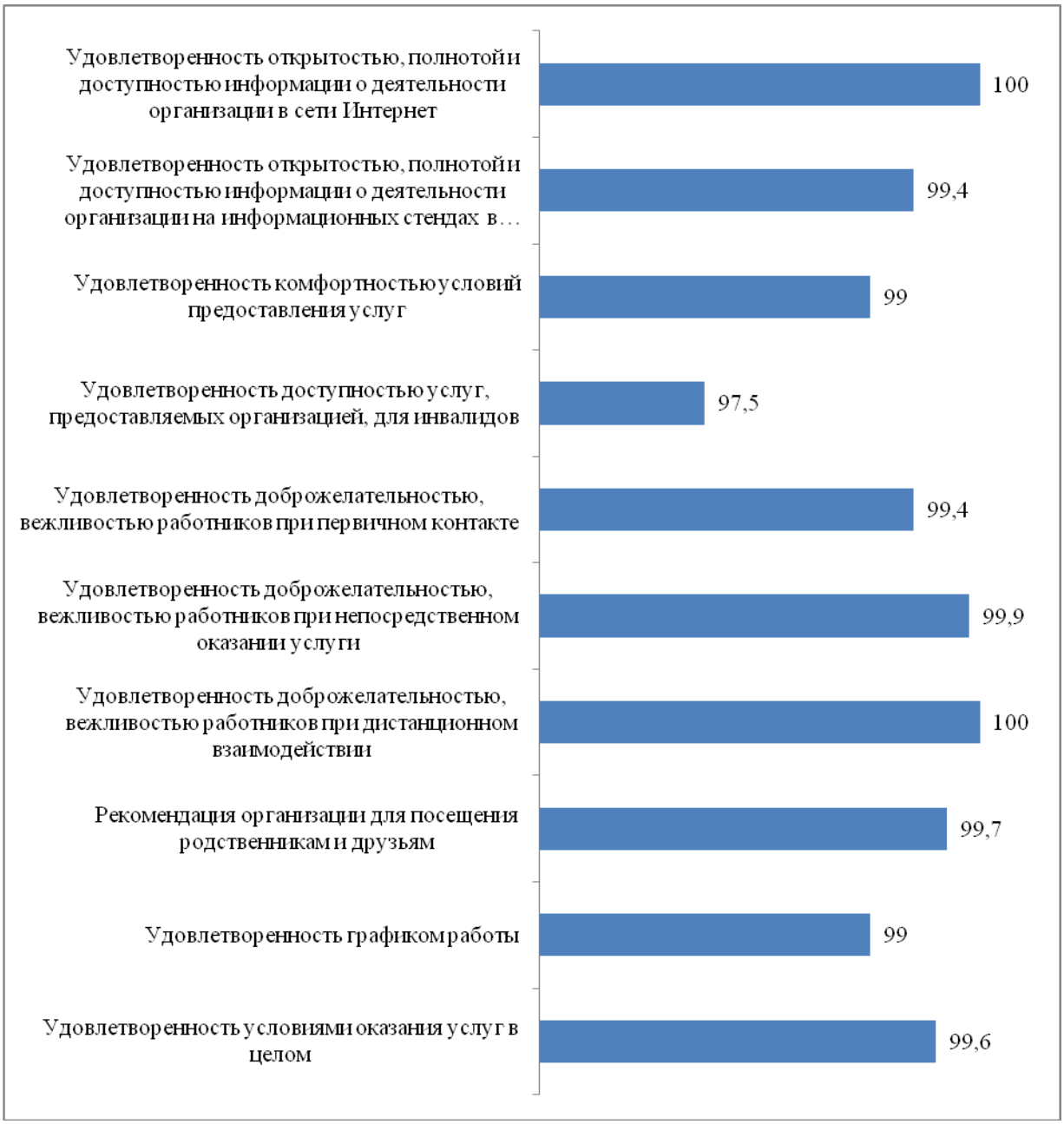

Рисунок 51. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Устьянский центр народного творчества», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 95% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

– Проводить занятия в выходные дни с детьми и взрослыми. Для работающего населения нет возможности в рабочие часы посещать занятия (2 ответа);
– размер концертного зала увеличить (12 ответов);
– здание требует реконструкции (3 ответа);
– кулер с питьевой водой (3 ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Устьянский центр народного творчества»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 90,9 баллов, с учетом его значимости – 27,3 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 49,5 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 97,5 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,9 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 100баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 29,9 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 49,8 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Устьянский центр народного творчества*», представлены на рисунке 52 и в Приложении 4.

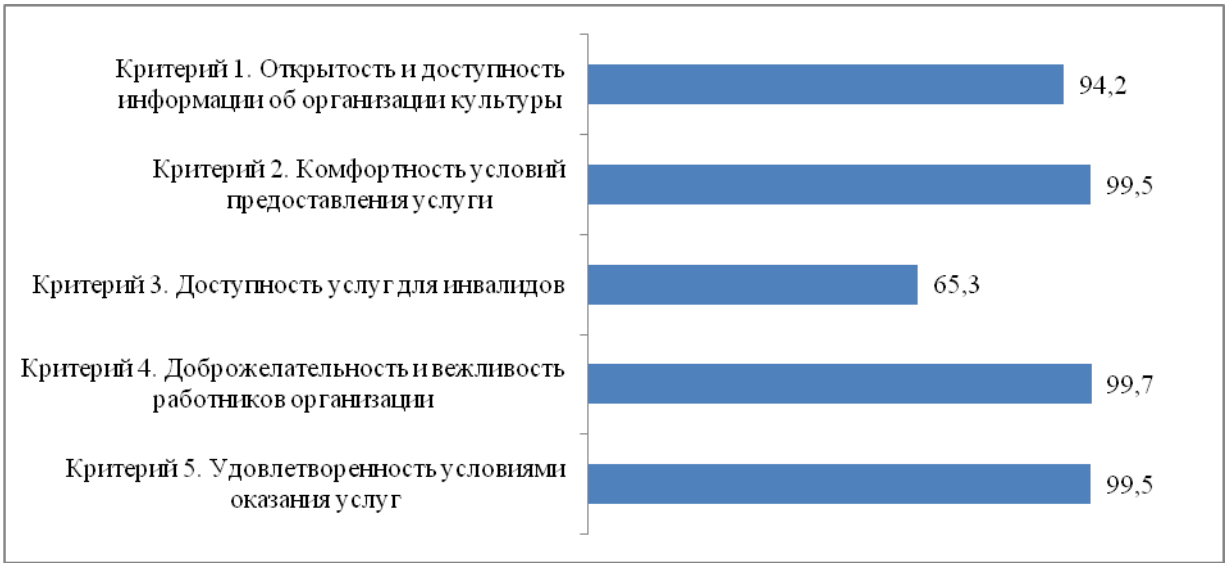

Рисунок 52. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Устьянский центр народного творчества», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Устьянский центр народного творчества*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 91,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Устьянский центр народного творчества*» занимает 21 место из 53.

2.27. Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район» http://museumlomonosov.arkh.muzkult.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 282 человека).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 147.

Таблица 147

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова», с. Ломоносово	68	24,1
2. Холмогорский краеведческий музей филиал МКУК «Музей М.В. Ломоносова», с.Холмогоры	88	31,2
3. Емецкий краеведческий музей филиал МКУК «Музей М.В. Ломоносова», с. Емецк	126	44,7
	282	100

Таблица 148

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	31,2
женский	68,8
Итого:	100,0

Таблица 149

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	11,4
от 26 до 35 лет	22
от 36 до 54 лет	45
старше 55 лет	21,6
Итого:	100,0

Таблица 150

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	39
Среднее специальное	45,7
Полное (общее) среднее	9,6
Неполное среднее	5,7
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 151

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	54,6
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	12,4
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	33
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 152.

Таблица 152

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**

11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**	**1**
Всего	**9 (из 10)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Историко-мемориальный музей имени М.В. Ломоносова*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечание: в учреждении отсутствует информация о НОК.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «*Историко-мемориальный музей имени М.В. Ломоносова*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 53, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 53, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 93,3% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- температурный режим в помещении (8 ответов);
- труднодоступность учреждения;
- освежить экспозиции;
- не понравился музей (3 ответа);
- зданию музея давно требуется капремонт и более современное его благоустройство;
- улучшить санитарно-гигиенические условия.

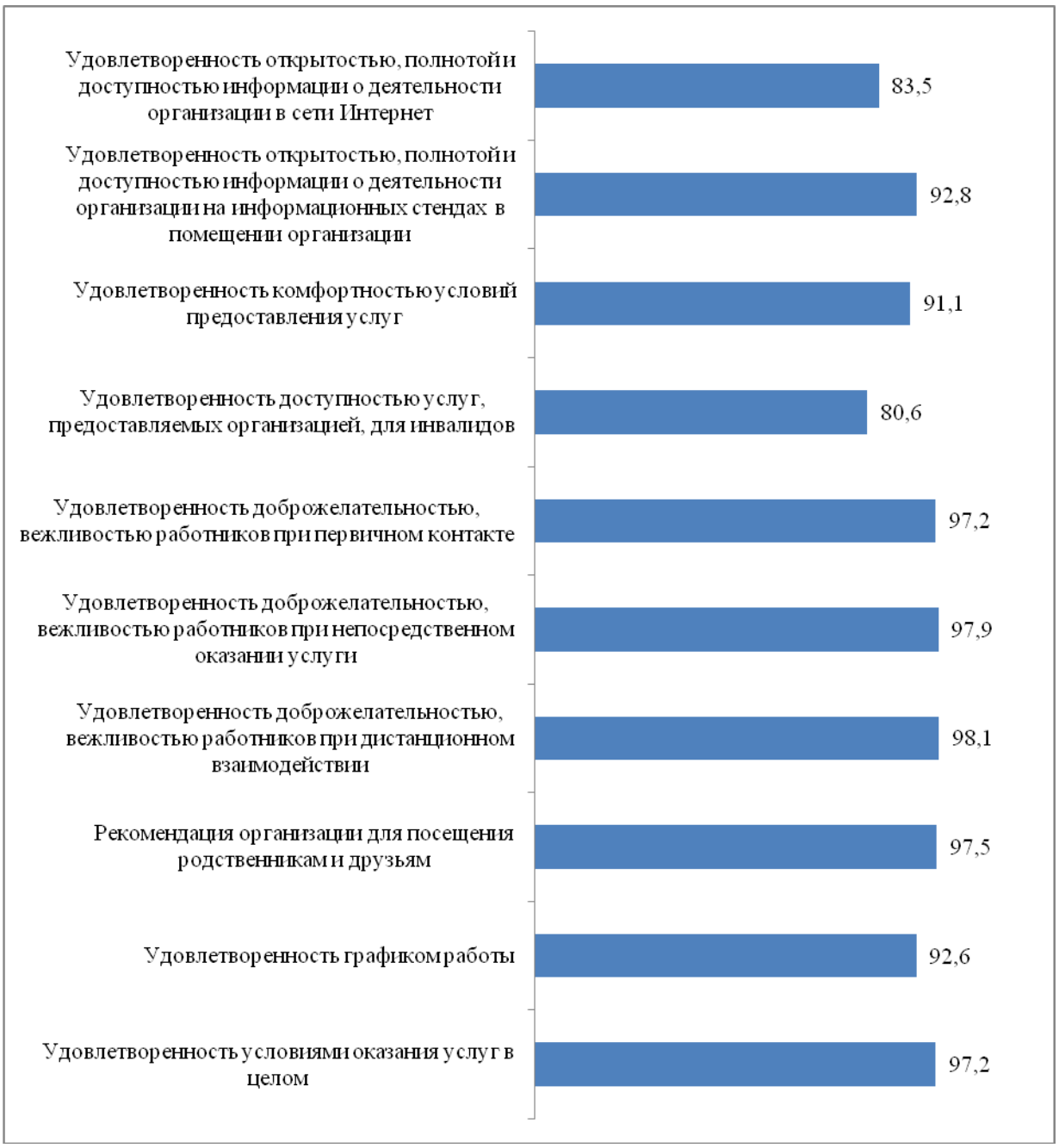

Рисунок 53. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Историко-мемориальный музей имени М.В. Ломоносова», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУК «*Историко-мемориальный музей имени М.В. Ломоносова*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 90,9 баллов, с учетом его значимости – 27,3 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно88,2баллов, с учетом его значимости – 35,3 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 91,1 баллов, с учетом его значимости – 45,6 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 80,6 баллов, с учетом его значимости – 24,2 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 97,2 баллов, с учетом его значимости – 38,9 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 97,9 баллов, с учетом его значимости – 39,1 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 97,5 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 92,6 баллов, с учетом его значимости – 18,5 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97,2 баллов, с учетом его значимости – 48,6 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «*Историко-мемориальный музей имени М.В. Ломоносова*», представлены на рисунке 54 и в Приложении 4.

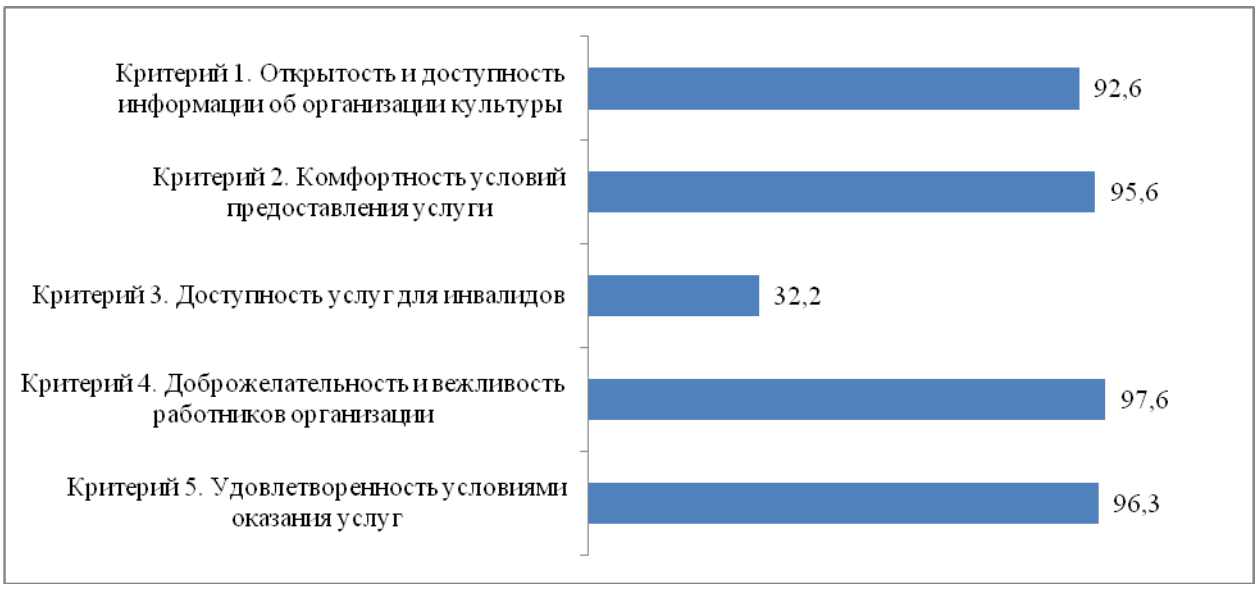

Рисунок 54. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Историко-мемориальный музей имени М.В. Ломоносова», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «*Историко-мемориальный музей имени М.В. Ломоносова*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; низкую оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 82,9 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МКУК «*Историко-мемориальный музей имени М.В. Ломоносова*» занимает 50 место из 53.

2.28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район» https://holmcks.ru

Социально-демографический портрет потребителя (n = 632 человека).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 153.

Таблица 153

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Холмогорская централизованная клубная система, с. Холмогоры	46	7,3
2. Белогорский клуб, п. Белогорский	32	5,1
3. Брин-Наволоцкий Дом Культуры, п. Брин-Наволок	32	5,1
4. Центр Культуры «Двина», с. Холмогоры	28	4,4
5. Двинской Дом Культуры, п. Двинской	69	10,9
6. Емецкий Дом Культуры, с. Емецк	49	7,8
7. Клуб Печки, п. Печки	1	0,2
8. Ичковский клуб, д. Ичково	12	1,9
9. Кехотский Дом Культуры, д. Григоровская	60	9,5
11. Койдокурский Дом Культуры, д. Хомяковская	32	5,1
12. Копачевский Дом Культуры, д. Пятково	29	4,6
13. Курейский клуб, д. Анашкино	15	2,4
14. Луковецкий Дом Культуры, п. Луковецкий	12	1,9
15. Матигорский Дом Культуры, д. Харлово	64	10,1
16. Нижне-Матигорский клуб, д. Демидово	12	1,9
17. Орлецкий клуб, п. Орлецы	13	2,1
18. Паловский клуб, п. Палово	2	0,3
19. Пингишенский Дом Культуры, д. Бор	3	0,5
20. Ракульский клуб, п/о Ракула	24	3,8
21. Ровдогорский клуб, п/о Ломоносово	1	0,2
22. Светлозерский Дом Культуры, п. Светлый	18	2,8
23. Селецкий Дом Культуры, д. Погост	11	1,7
24. Усть-Пинежский Дом Культуры, п. Усть-Пинега	15	2,4
25. Хаврогорский клуб, д. Часовня	4	0,6
26. Заболотский Дом Культуры, д. Заболотье	31	4,9
27. Ломоносовский ДК, с.Ломоносово	17	2,7
	632	100

Таблица 154

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	19,1
женский	80,9
Итого:	100,0

Таблица 155

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	8,9
от 26 до 35 лет	24,8

от 36 до 54 лет	42,1
старше 55 лет	24,2
Итого:	100,0

Таблица 156

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	23,3
Среднее специальное	57
Полное (общее) среднее	14,6
Неполное среднее	4,7
Начальное	0,5
Итого:	100,0

Таблица 157

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	62,7
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	6,8
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	30,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 158.

Таблица 158

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее	**1**	**1**

структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**	**1**
Всего	**9 (из 10)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Холмогорская централизованная клубная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

– анкета для посетителей – это оценка 2016 года? – удалить бы надо;

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечание: в филиалах организации отсутствует информация о НОК.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «*Холмогорская централизованная клубная система*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 55, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 55, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью

и достоверностью информации о деятельности организации, а также средняя удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

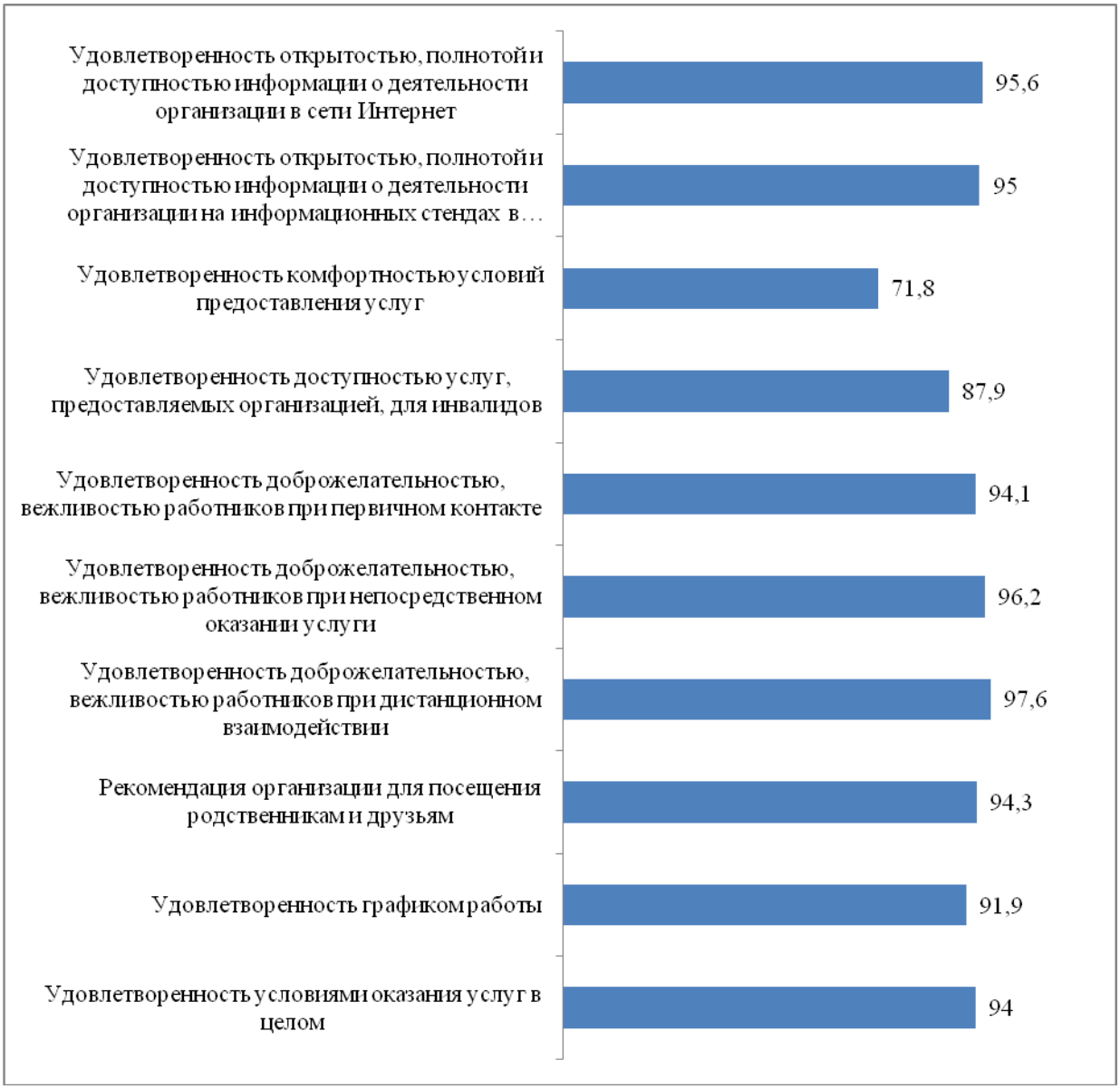

Рисунок 55. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Холмогорская централизованная клубная система», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «ремонт здания внутри, замена кресел для зрителей, показывать фильмы, мультфильмы, проведение кружков, оснащение оборудованием, костюмами, для инвалидов оснащение, дорогу к клубу сделать и прочее, что необходимо для нормального функционирования».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 70,3% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

– разнообразить мероприятия для детей и взрослых (3 ответа);
– сменить заведующего клубом на активного человека, который горит желанием выполнять свою работу (Белогорский клуб, п. Белогорский);

- отремонтировать крыльцо-сцену для организации культурно-массовых мероприятий на улице (Матигорский Дом Культуры, д. Харлово);
- приобрести беспроводные микрофоны, телевизор, новые кресла для зрителей;
- улучшить отопительную систему в Койдокурском Доме культуры;
- более активное использование сайта объединения культуры;
- старое здание, нет комнаты гигиены, раздевалки, помещений для занятий, зимой холодно, печки- буржуйки, нужен новый, красивый клуб (Кехотский Дом Культуры, д. Григоровская);
- «не очень нравится график работы в летний период, большую часть клуб закрыт, так как все работники находятся в отпуске, мое предложение пересмотреть график отпусков работников»;
- необходим стенд с информацией об учреждении, расписанием и режимом организации, нет совсем кружков (Ломоносовский ДК, с. Ломоносово);
- ДК не может на своей территории проводить вечера, развлекательные мероприятия, потому что здесь находится училище (Ломоносовский ДК, с. Ломоносово);
- приобрести транспортное средство для выездных концертов (Заболотский Дом Культуры, д. Заболотье).

В целом все замечания можно выразить фразой респондента: «на селе один центр, где можно провести время, а условия плохие, туалет на улице, помещение одно, зимой холодно, здание уже старое, хотя внутри очень уютно, благодарность работникам за терпение и труд в таких условиях, вышестоящим органам подумать о строительстве нового здания».

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУК «*Холмогорская централизованная клубная система»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 90,9 баллов, с учетом его значимости – 27,3 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 95,3 баллов, с учетом его значимости – 38,1 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 71,8 баллов, с учетом его значимости – 35,9 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 87,9 баллов, с учетом его значимости – 26,4 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 94,1 баллов, с учетом его значимости – 37,7 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 96,2 баллов, с учетом его значимости – 38,5 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 97,6 баллов, с учетом его значимости – 19,5 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 94,3 баллов, с учетом его значимости – 28,3 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 91,9 баллов, с учетом его значимости – 18,4 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 94 балла, с учетом его значимости – 47 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «*Холмогорская централизованная клубная система*», представлены на рисунке 56 и в Приложении 4.

Рисунок 56. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Холмогорская централизованная клубная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «*Холмогорская централизованная клубная система*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 85,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МКУК «*Холмогорская централизованная клубная система*» занимает 45 место из 53.

2.29. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район» http://holmzbs.moy.su

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Таблица 159

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	20,3
женский	79,7
Итого:	100,0

Таблица 160

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	7
от 26 до 35 лет	16,3
от 36 до 54 лет	41,5
старше 55 лет	35,2
Итого:	100,0

Таблица 161

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	37,6
Среднее специальное	49,8
Полное (общее) среднее	8,8
Неполное среднее	3,5
Начальное	0,3
Итого:	100,0

Таблица 162

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	71,4
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	8,8
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	19,8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 163.

Таблица 163

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации	**2**	**1**

культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты		
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**0**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**0**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**0**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**0,5**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0,5**	**0**
Всего	**9,5 (из 10)**	**6,5 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 6,5 баллов и соответствует низкому уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- раздел об услугах есть, но он пустой, а ссылка не работает;
- много рекламы на сайте, это отпугивает посетителей;
- нет раздела версии для слабовидящих.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9,5 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «*Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 57, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 57, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также средне-высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

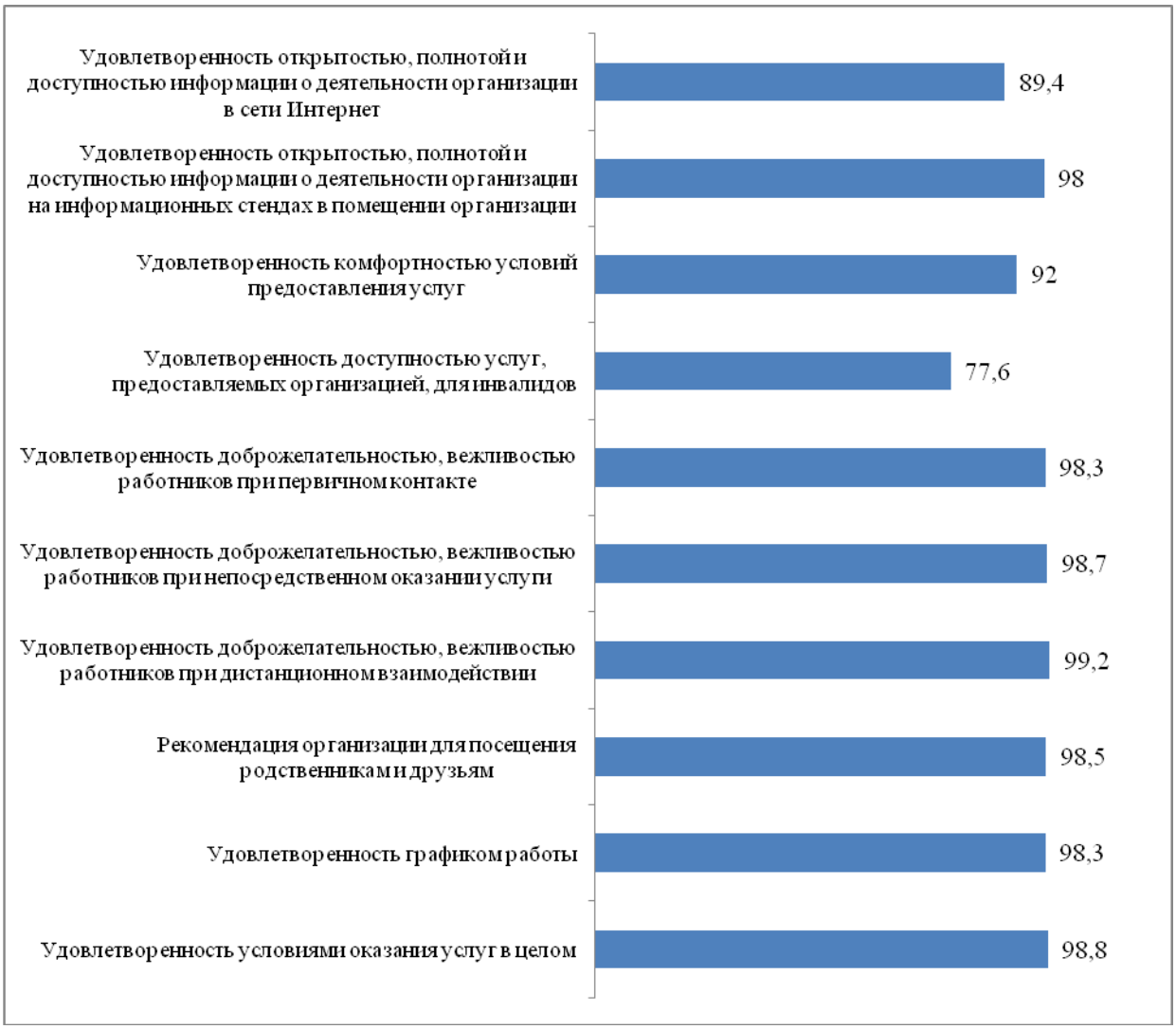

Рисунок 57. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «Необходим пандус для маломобильных групп населения». Пожелание респондента №1 – «В Луковецкой библиотеке нет пандуса для колясочников. Библиотекарям самим, конечно же, не под силу выполнить такую работу (сотрудники и так тянут на своих хрупких плечах непомерную по моральным и физическим силам, нагрузку!!), т.к. нужно перестраивать и крылечки, и мосточки, и входные двери! Спасибо».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 76,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- обновление книжного фонда (23 ответа);
- отопление (16 ответов);
- современное оборудование (компьютер, сканер, цветную печать, хороший монитор для презентаций, мебель) (14 ответов);
- санузел, водопровод, канализация (12 ответов).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУК «*Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 72,7 баллов, с учетом его значимости – 21,8 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 95,3 баллов, с учетом его значимости – 38,1 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 92 баллов, с учетом его значимости – 46,8 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 77,6 баллов, с учетом его значимости – 23,3 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование

получателя услуги – значение показателя равно 98,3 баллов, с учетом его значимости – 39,3 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 29,6 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,3 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 49,4 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «*Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека*», представлены на рисунке 58 и в Приложении 4.

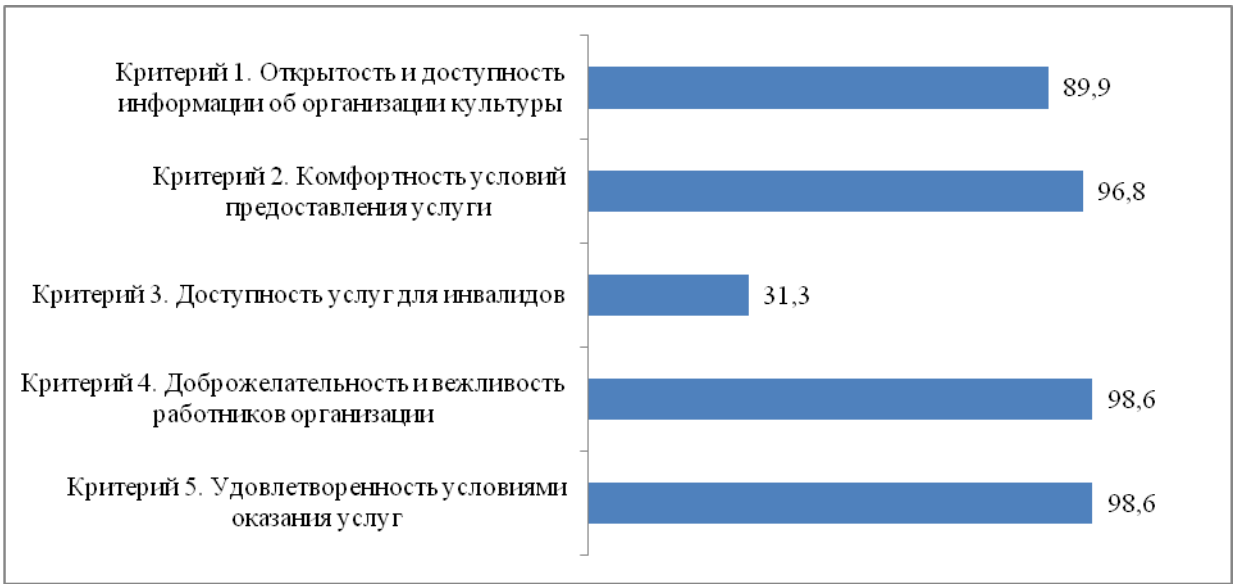

Рисунок 58. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «*Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; низкую оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 83 балла из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МКУК «*Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека*» занимает 49 место из 53.

2.30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система» https://mpb-shen.arkh.muzkult.ru/about

Социально-демографический портрет потребителя (n = 648 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 164.

Таблица 164

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Шенкурская централизованная библиотечная система, г. Шенкурск	85	13,1
2. Артемьевский библиотечно-культурный центр, д. Артемьевская	14	2,2
3. Блудковский библиотечно-культурный центр, дер. Копалинская	34	5,2
4. Верхоледский библиотечно-культурный центр, д. Раковская	20	3,1
5. Верхопаденьгский библиотечно-культурный центр, с. Ивановское	33	5,1
6. Никольский библиотечно-культурный центр, д. Шипуновская	64	9,9
7. Красногорский библиотечно-культурный центр, дер. Красная Горка	39	6,0
8. Межпоселенческая библиотека им. Е. И. Овсянкина, г. Шенкурск	42	6,5
9. Ровдинский библиотечно-культурный центр, село Ровдино	20	3,1
10. Суландский библиотечно-культурный центр, дер. Никольская	22	3,4
11. Сюмский библиотечно-культурный центр, дер. Куликовская	22	3,4
12. Тарнянский библиотечно-культурный центр, дер. Рыбогорская	20	3,1
13. Усть-Паденьгский библиотечно-культурный центр, дер. Усть-Паденьга	38	5,9
14. Федорогорский библиотечно-культурный центр, дер. Наводово	32	4,9
15. Шеговарский библиотечно-культурный центр, с. Шеговары	18	2,8
16. Библиотечно-культурный центр поселка Шелашский, п. Шелашский	61	9,4
17. Шёлашский библиотечно-культурный центр, дер. Петровская	32	4,9
18. Ямскогорский библиотечно-культурный центр, дер. Одинцовская	32	4,9
19. Пункт выдачи дер. Тронинская	20	3,1
	648	100

Таблица 165

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	22,8
женский	77,2
Итого:	100,0

Таблица 166

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	6,9
от 26 до 35 лет	18,4
от 36 до 54 лет	42,1
старше 55 лет	32,6
Итого:	100,0

Таблица 167

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	17,6
Среднее специальное	60,8
Полное (общее) среднее	13,1
Неполное среднее	6,6
Начальное	1,9
Итого:	100,0

Таблица 168

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	71
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	8,3
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	20,7
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 169.

Таблица 169

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**0,5**	**1**

4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9,5 (из 10)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Шенкурская централизованная библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15

сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- две формы для оценки качества услуг; старую бы надо убрать;
- документы в формате PDF должны быть (ФХД).

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9,5 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечание: нет электронной почты учредителя.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Шенкурская централизованная библиотечная система*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 59, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 59, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

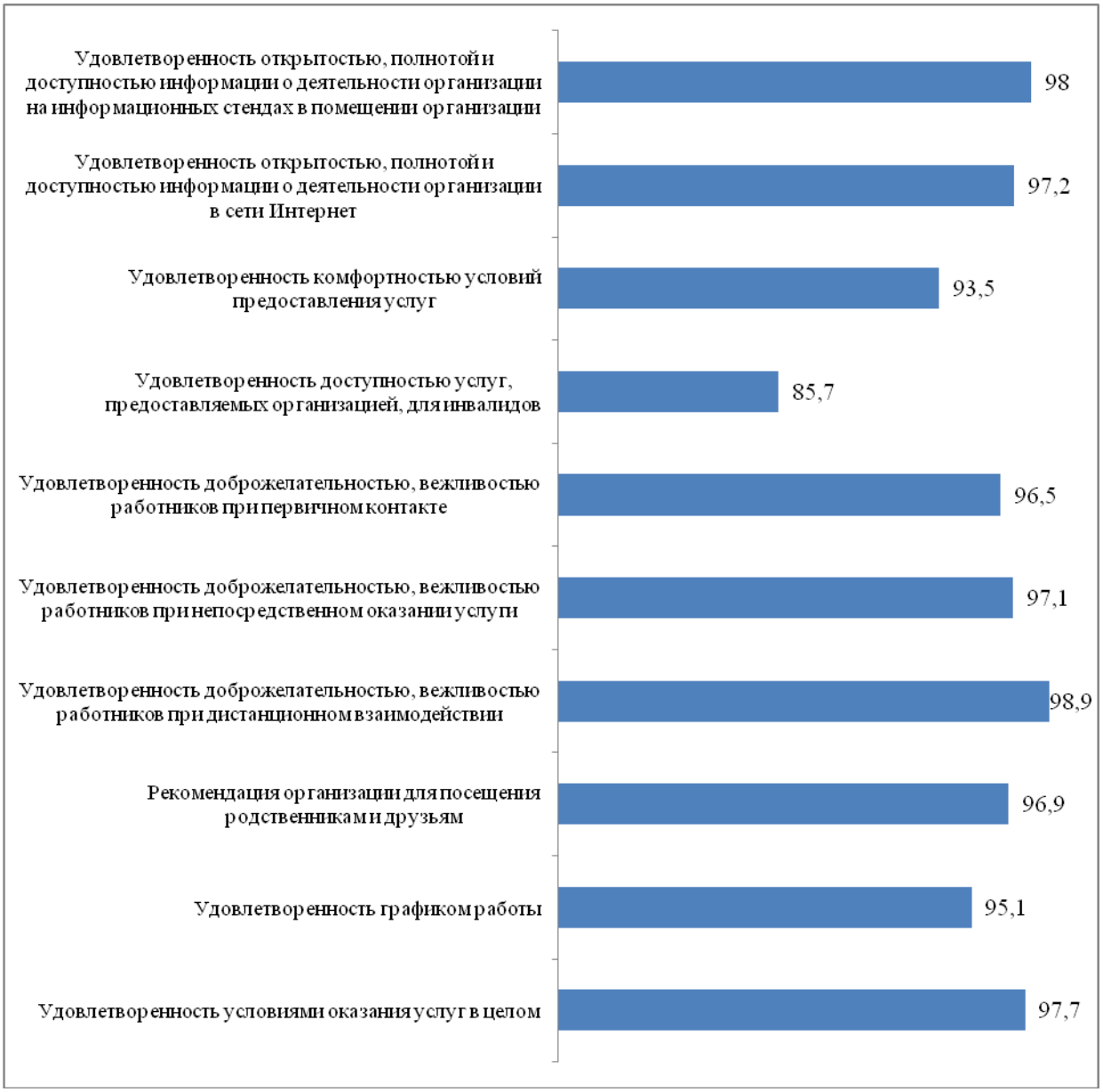

Рисунок 59. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Шенкурская централизованная библиотечная система», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «отдельный санузел для инвалидов». Пожелание респондента №1 – «повысить доступность и комфортность получения услуг для слабовидящих граждан».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 74,1% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- в помещении холодно в зимнее время, требуется ремонт печей (21 ответ);
- изменить время работы летнего читального зала (с 12.30 или с 13ч);
- пополнить книжный фонд (25 ответов)
- приобрести компьютеры, оргтехнику, фото, видео аппаратуру (17 ответов);
- улучшить освещение в библиотеке,
- организовать компьютерные курсы для посетителей;
- «было бы хорошо оказывать услуги по распечатке, копированию, госуслугам»;
- «Работники слишком фамильярно относятся к посетителям, общаются на "короткой ноге". Неприятно ходить. Карточки иногда теряют или книги неправильно записывают» (Шенкурская централизованная библиотечная система, г. Шенкурск)

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Шенкурская централизованная библиотечная система»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 93,2 баллов, с учетом его значимости – 27,9 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 97,6 баллов, с учетом его значимости – 39 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 93,5 баллов, с учетом его значимости – 46,8 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 85,7 баллов, с учетом его значимости – 25,7 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 96,5 баллов, с учетом его значимости – 38,6 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 97,1 баллов, с учетом его значимости – 38,8 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 98,9 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 96,9 баллов, с учетом его значимости – 29,1 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 95,1 баллов, с учетом его значимости – 19 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 48,8 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Шенкурская централизованная библиотечная система*», представлены на рисунке 60 и в Приложении 4.

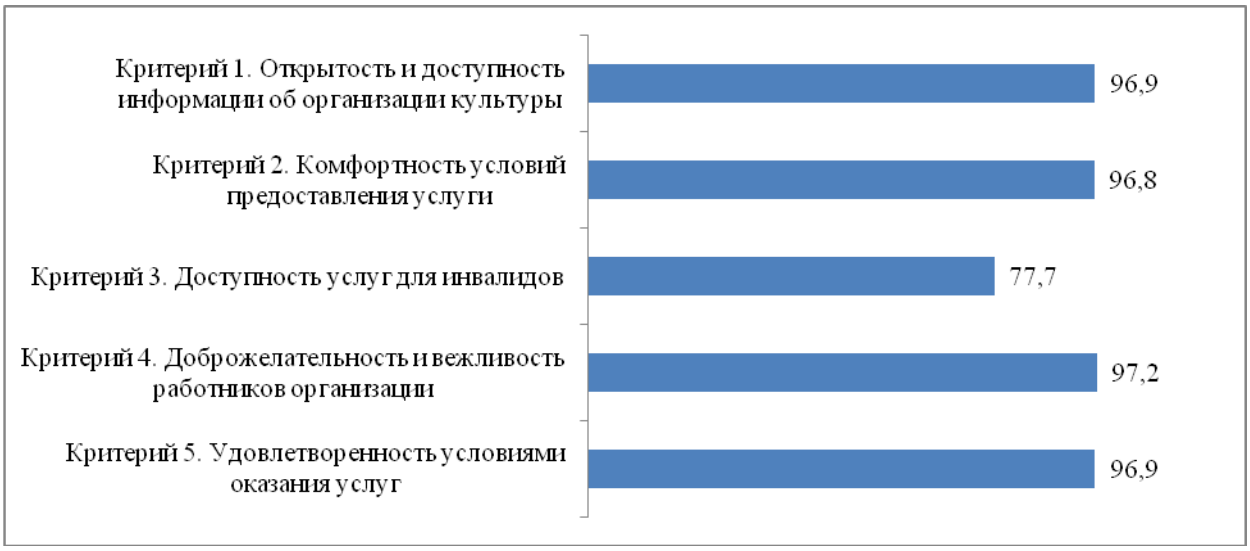

Рисунок 60. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Шенкурская централизованная библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Шенкурская централизованная библиотечная система*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 93,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Шенкурская централизованная библиотечная система*» занимает 12 место из 53.

2.31. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» http://www.shenk-museum.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Таблица 170

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	34
женский	66
Итого:	100,0

Таблица 171

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	12,3
от 26 до 35 лет	25,5
от 36 до 54 лет	43,8
старше 55 лет	18,4
Итого:	100,0

Таблица 172

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	40
Среднее специальное	48,1
Полное (общее) среднее	10,2
Неполное среднее	91,7
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 173

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	58,3
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	11,2
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	30,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 174.

Таблица 174

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**0**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9 (из 9)**	**10 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Шенкурский районный краеведческий музей*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 10 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- документы в формате PDF должны быть,
- нет информации об учреждении (файл по содержанию не соответствует).

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Шенкурский районный краеведческий музей*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 61, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 61, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

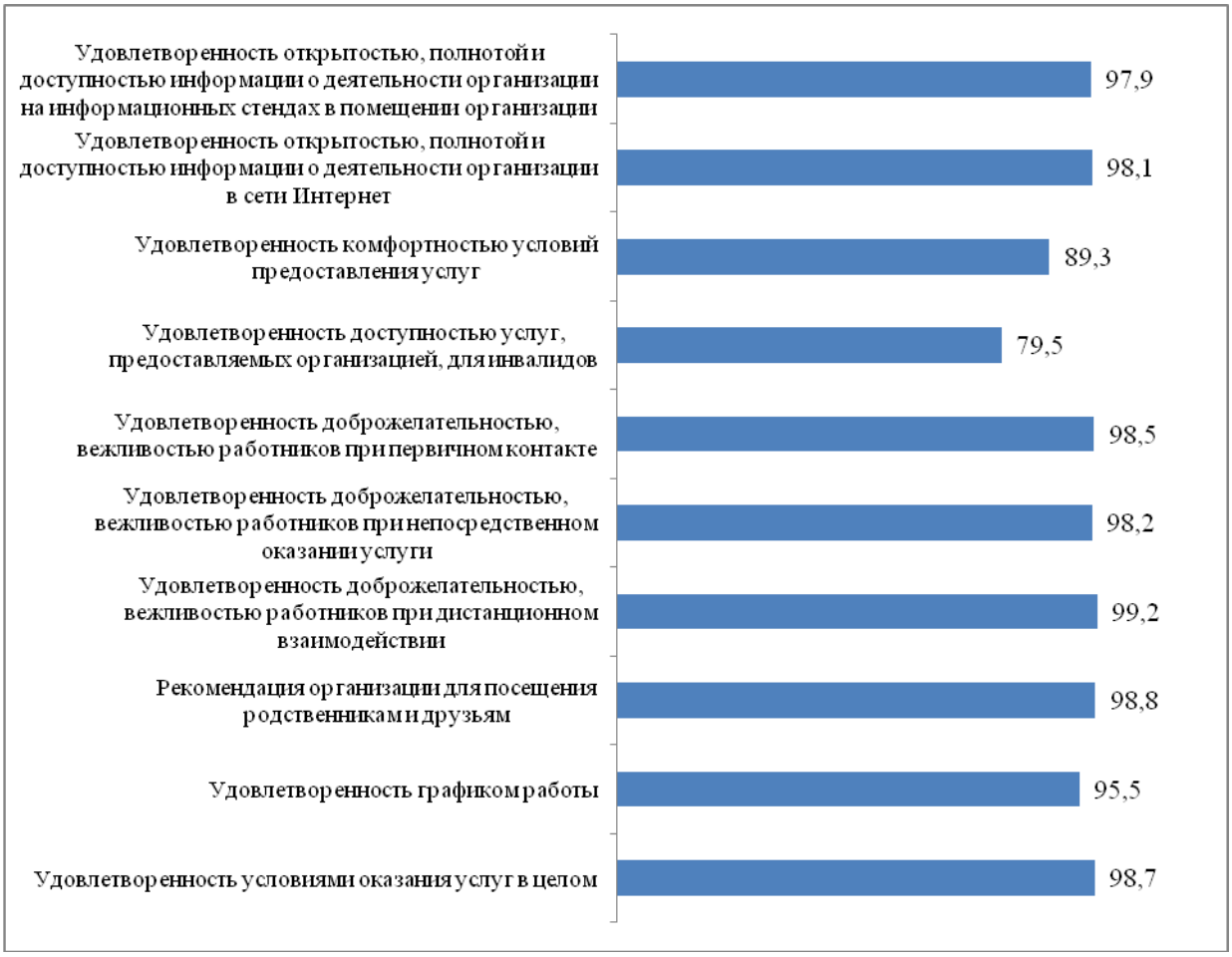

Рисунок 61. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Шенкурский районный краеведческий музей», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – создать

условия для доступа на второй этаж: «на второй этаж не подняться, надо лифт». Пожелание респондента №1 – «переводчик для глухонемых и лупу для слепых».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 85,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт помещений / фасада здания (4 ответа);
- пересмотреть режим работы (выходные – на буднях) – 4 ответа;
- установка кулеров с водой (3 ответа);
- установка вентиляторов или кондиционера (3 ответа),
- мало информации о проводимых мероприятиях вне группы в ВК; чаще обновлять страничку в интернете (8 ответов);
- добавить текстовую информацию про животных – экспонаты; поставить электронную стойку со снимками выставок в музее;
- обновить экспозицию (5 ответов);
- организация мастер-классов по выходным дням;
- «хотелось бы пользоваться услугами аудиогида при индивидуальном осмотре выставок музея»;
- заменить освещение в залах;
- хотелось бы, чтоб наш музей стал интерактивным; хотелось бы погулять по залам музея с помощью интернета, сидя дома;
- благоустроить туалетную комнату (17 ответов);
- создать более комфортные условия при мероприятиях около музея - навес или забор от дождя и ветра.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Шенкурский районный краеведческий музей»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 90,5 баллов, с учетом его значимости – 27,1 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 39,2 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 89,3 баллов, с учетом его значимости – 44,7 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 79,5 баллов, с учетом его значимости – 23,9 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 39,4 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 39,3 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 95,5 баллов, с учетом его значимости – 19,1 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУБ «*Шенкурский районный краеведческий музей*», представлены на рисунке 62 и в Приложении 4.

Рисунок 62. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Шенкурский районный краеведческий музей», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУБ «*Шенкурский районный краеведческий музей*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 91,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУБ «*Шенкурский районный краеведческий музей*» занимает 22 место из 53.

2.32. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта» https://dkis.arkh.muzkult.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 627 человек).

Таблица 175

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	26
женский	74
Итого:	100,0

Таблица 176

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	10,2
от 26 до 35 лет	20,1
от 36 до 54 лет	43,4
старше 55 лет	26,3
Итого:	100,0

Таблица 177

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	38,8
Среднее специальное	47,8
Полное (общее) среднее	11,3
Неполное среднее	1,9
Начальное	0,2
Итого:	100,0

Таблица 178

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	66,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	13,7
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	19,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 179.

Таблица 179

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**	**1**
Всего	**8 (из 9)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Дворец культуры и спорта*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечание: не представлена информация о НОК.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Дворец культуры и спорта*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 63, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 63, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

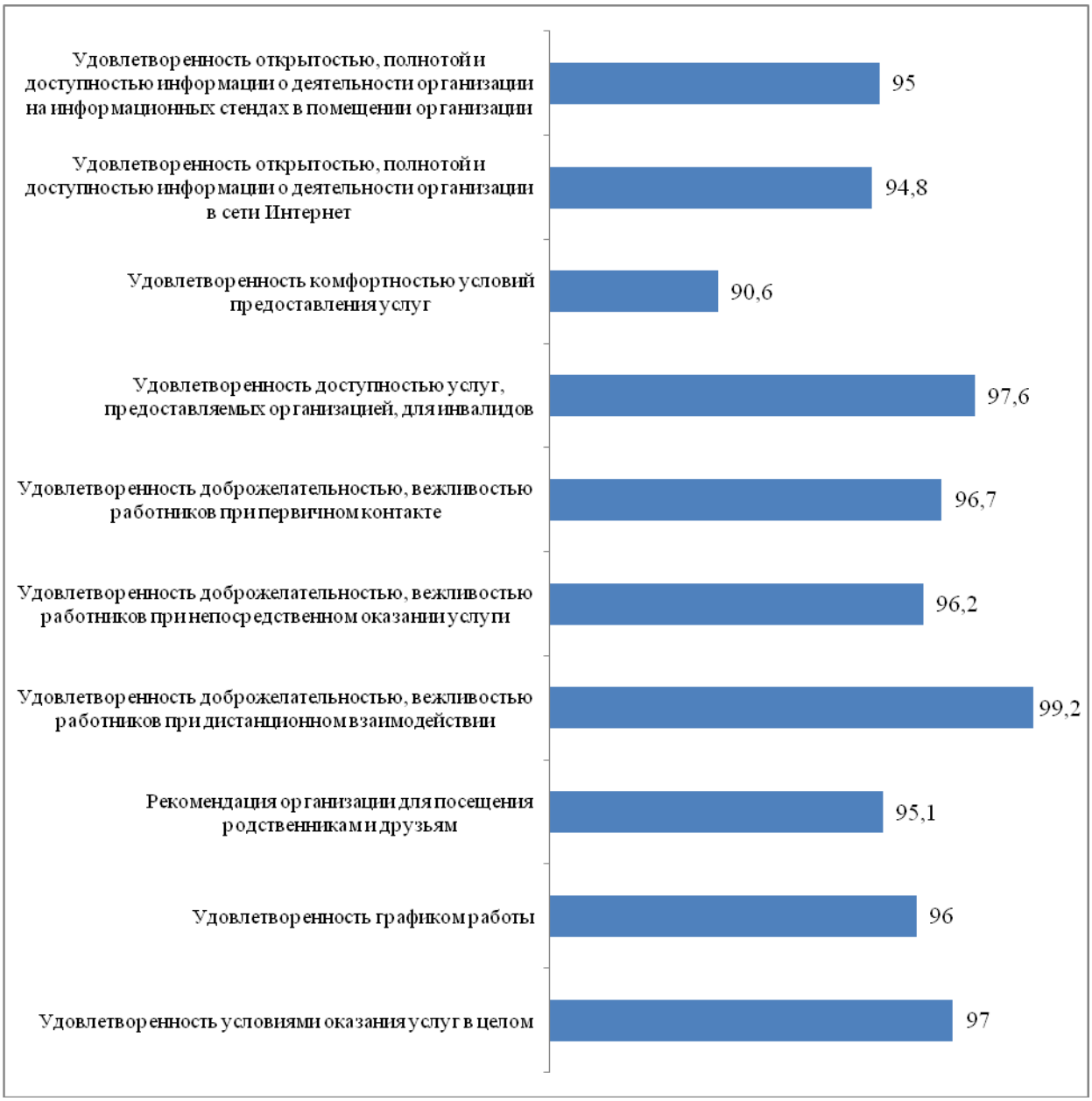

Рисунок 63. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Дворец культуры и спорта», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 90,3% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- сделать указатели,
- оборудовать зону ожидания (5 ответов),
- побольше мероприятий для детей на улице,
- на страничке размещать отзывы посетителей и итоги проведённых мероприятий, размещать актуальную информацию о планах и мероприятиях (3 ответа);
- организация буфета или кофеаппарата,
- провести ремонт танцевального зала, потолка концертного зала (5 ответов);
- больше разнообразных кружков (для детей / пенсионеров) – 8 ответов,
- отремонтировать крыльцо возле Дома культуры (3 ответа),
- установить кулер с водой в доступном месте (5 ответов),
- «Не хватает продуманности проведения мероприятий, хочется чего- то новенького, интересного. А пока все по старинке» (4 подобных ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Дворец культуры и спорта»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 90,5 баллов, с учетом его значимости – 27,1 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 94,9 баллов, с учетом его значимости – 38 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 90,6 баллов, с учетом его значимости – 45,3 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 32 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 97,6 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 96,7 баллов, с учетом его значимости – 38,7 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 96,2 баллов, с учетом его значимости – 38,5 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 95,1 баллов, с учетом его значимости – 28,5 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 96 баллов, с учетом его значимости – 19,2 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97 баллов, с учетом его значимости – 48,5 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Дворец культуры и спорта*», представлены на рисунке 64 и в Приложении 4.

Рисунок 64. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Дворец культуры и спорта», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Дворец культуры и спорта*» выявлено, что 5 из 5 показателей имеют высокую степень оценки.

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 92,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Дворец культуры и спорта*» занимает 14 место из 53.

2.33. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч» http://arhluch.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 180.

Таблица 180

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Молодежный культурный центр «Луч», ул. Первомайская, д.3	354	59,0
2. филиал № 1, ул. Дружбы, д. 39	46	7,7
3. филиал № 2, пр. Ленинградский, д. 165, корп. 2	98	16,3
4. творческий центр, расположенный в жилом доме по адресу: ул. Ф. Абрамова, д. 5, корп 1	51	8,5
5. творческий центр, расположенный в жилом доме по адресу: ул. Чкалова, д. 2	51	8,5
	600	100

Таблица 181

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	40,2
женский	59,8
Итого:	100,0

Таблица 182

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	13,8
от 26 до 35 лет	34,3
от 36 до 54 лет	40
старше 55 лет	11,9
Итого:	100,0

Таблица 183

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	50,1
Среднее специальное	43
Полное (общее) среднее	5,7
Неполное среднее	1
Начальное	0,2
Итого:	100,0

Таблица 184

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	51,7
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	26,5
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	21,8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 185.

Таблица 185

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**0**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**

11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9 (из 9)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Молодежный культурный центр "Луч"*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Молодежный культурный центр "Луч"*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 65, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 65, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Однако отметили, что «холодно в зрительном зале», а также «неплохо было бы обновить кресла в зрительном зале, а то им лет 50 наверно...».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 91,3% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- необходимо провести реконструкцию и ремонт помещений (11 ответов);
- материально-техническое состояние не соответствует времени и его запросам (8 ответов);
- побольше разноплановых мероприятий (5 ответов);
- больше игровых программ для школьников / дошкольников (5 ответов);
- очень холодно в учреждении (12 ответов);
- санузел (19 ответов);
- заменить кресла в зрительном зале (2 ответа);
- кулер с питьевой водой (5 ответов).

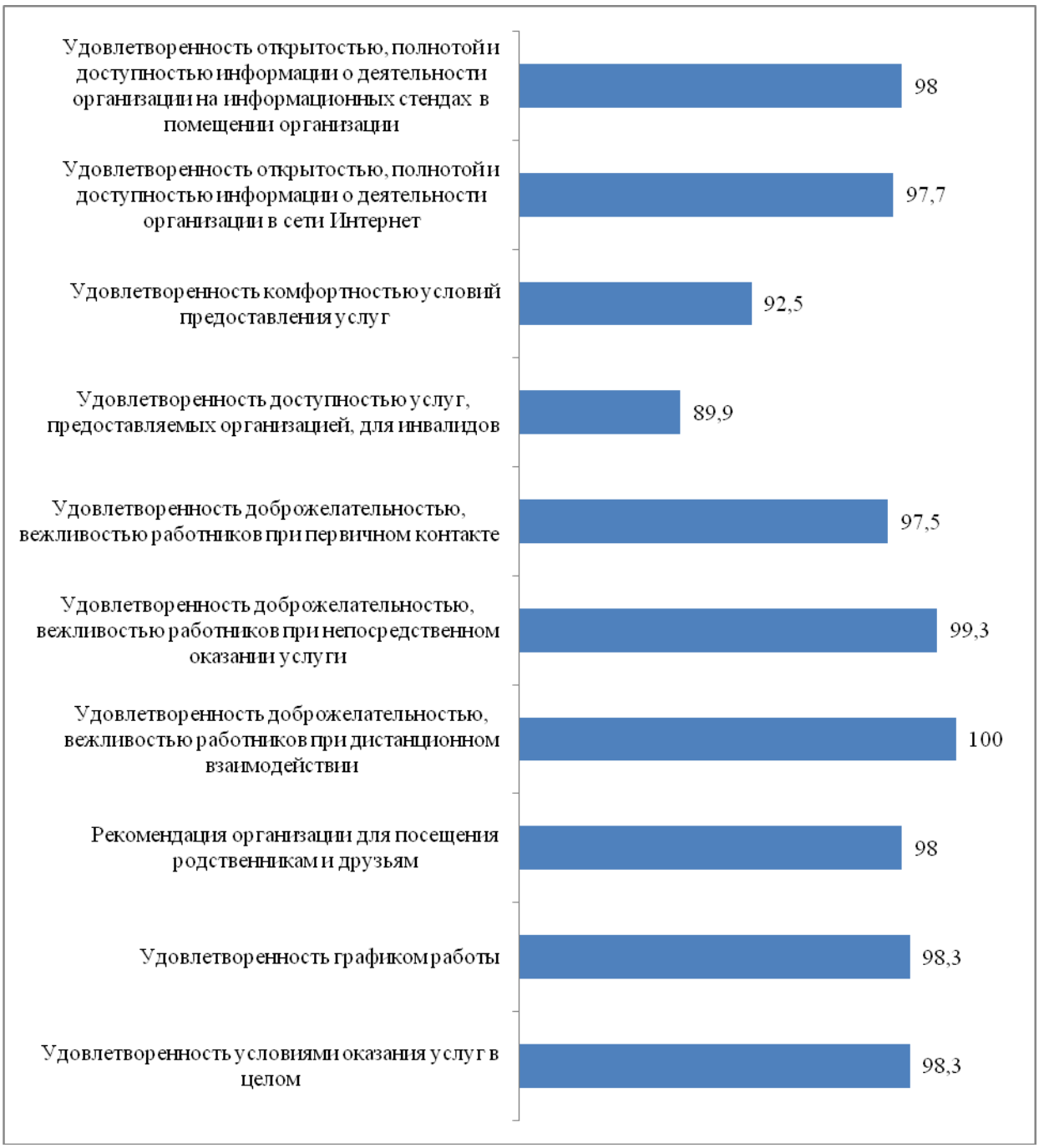

Рисунок 65. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Молодежный культурный центр "Луч"», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Молодежный культурный центр "Луч"*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 95,2 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 97,8 баллов, с учетом его значимости – 39,1 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 92,5 баллов, с учетом его значимости – 46,3 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 32 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 89,9 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 97,5 баллов, с учетом его значимости – 39 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 29,4 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,3 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,3 баллов, с учетом его значимости – 49,2 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Молодежный культурный центр "Луч"*», представлены на рисунке 66 и в Приложении 4.

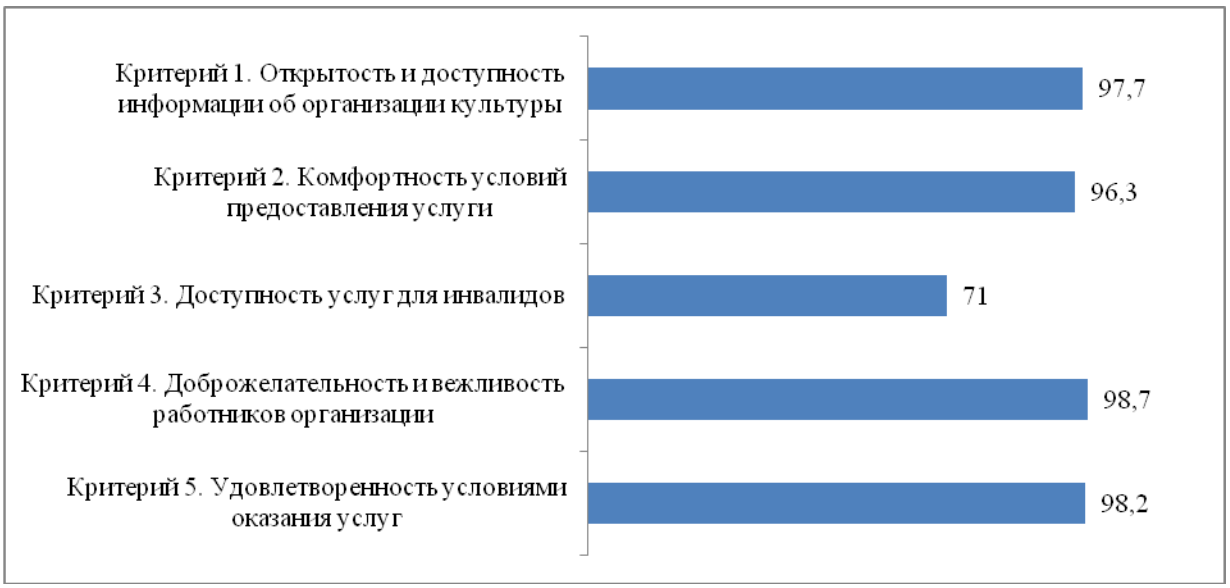

Рисунок 66. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Молодежный культурный центр "Луч"», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Молодежный культурный центр "Луч"*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 92,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Молодежный культурный центр "Луч"*» занимает 15-17 место из 53.

2.34. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр» http://agkc29.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 542 человека).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 186.

Таблица 186

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Архангельский городской культурный центр, пр. Приорова, д. 2	495	91,3
2. Филиал, пр. Чумбарова-Лучинского, д. 15	47	8,7
	542	100

Таблица 187

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	12,5
женский	87,5
Итого:	100,0

Таблица 188

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	7,9
от 26 до 35 лет	35,4
от 36 до 54 лет	45,7
старше 55 лет	10,9
Итого:	100,0

Таблица 189

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	64,9
Среднее специальное	30,4
Полное (общее) среднее	3,9
Неполное среднее	0,6
Начальное	0,2
Итого:	100,0

Таблица 190

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	33,6
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	52,8
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	13,6
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 191.

Таблица 191

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление	**X**	**X**

деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9 (из 9)**	**12 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Архангельский городской культурный центр*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Архангельский городской культурный центр*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 67, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 67, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Однако, пожелание респондента №2 – «скидки пенсионерам-инвалидам».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 82,6% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- улучшить вежливость работников (администратор на входе в зал, очень грубо обращается с посетителями, в том числе и с детьми; Решите вопрос с кассирами, часто хамят; В гардеробе работают невежливые сотрудники); (6 ответов);
- отремонтировать кабинеты хореографии, раздевалки (8 ответов);
- ремонт в туалете (19 ответов),
- сделать фойе поуютнее («Зона ожидания для родителей не продумана. В коридорах сквозняк, требуют сдать верхнюю одежду, чревато простудами»; + телевизор в фойе) – 17 ответов;
- сделать возможным оплату за кружки по банковской карте, тем самым уменьшится очередь в кассу; билеты на отчетные концерты коллективов для родителей продавать, в том числе с возможностью оплаты безналичным расчетом (12 ответов);
- отсутствие парковки (5 ответов);
- кулер с питьевой водой (16 ответов);
- качественная влажная уборка перед занятиями танцами (4 ответа);
- ввод сменной обуви или бахил для посетителей;
- нет камер видео наблюдения, часты случаи кражи вещей;

– «На мой взгляд, выход из АГКЦ на пр. Пиорова небезопасен для посетителей центра, в первую очередь для детей. Тротуар, как таковой отсутствует, все заставлено автомобилями. Необходима установка ограждения и организация пешеходного перехода»;
– «больше света в коридорах, т.к. темно, невозможно читать, пока ждешь ребенка»;
– обновлять афишу мероприятий (4 ответа).

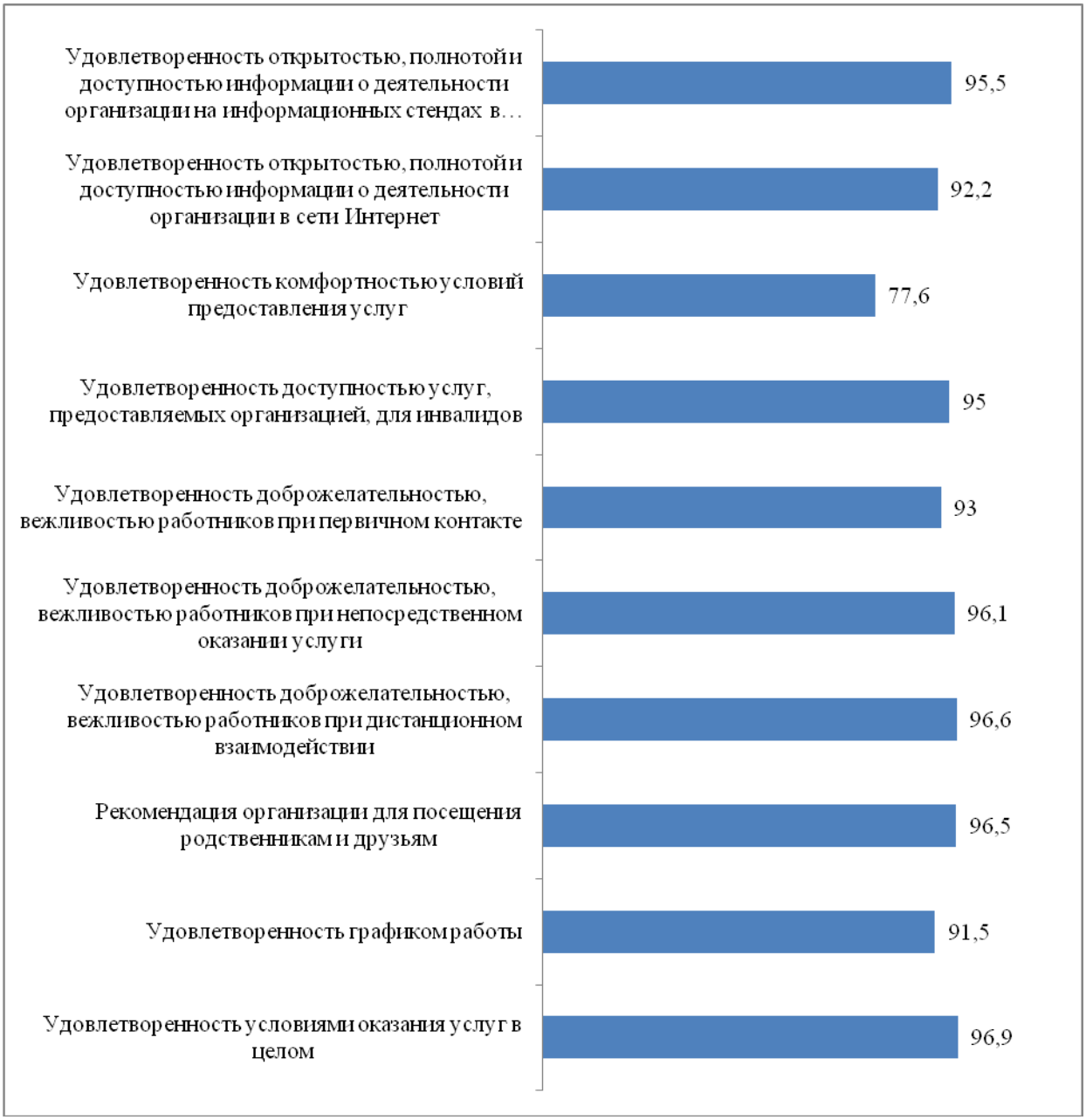

Рисунок 67. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Архангельский городской культурный центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Архангельский городской культурный центр*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 93,9 баллов, с учетом его значимости – 37,5 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 77,6 баллов, с учетом его значимости – 38,8 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 95 баллов, с учетом его значимости – 28,5 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 93 баллов, с учетом его значимости – 37,2 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 96,1 баллов, с учетом его значимости – 38,5 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 96,6 баллов, с учетом его значимости – 19,3 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 96,5 баллов, с учетом его значимости – 28,9 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 91,5 баллов, с учетом его значимости – 18,3 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 96,9 баллов, с учетом его значимости – 48,4 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Архангельский городской культурный центр*», представлены на рисунке 68 и в Приложении 4.

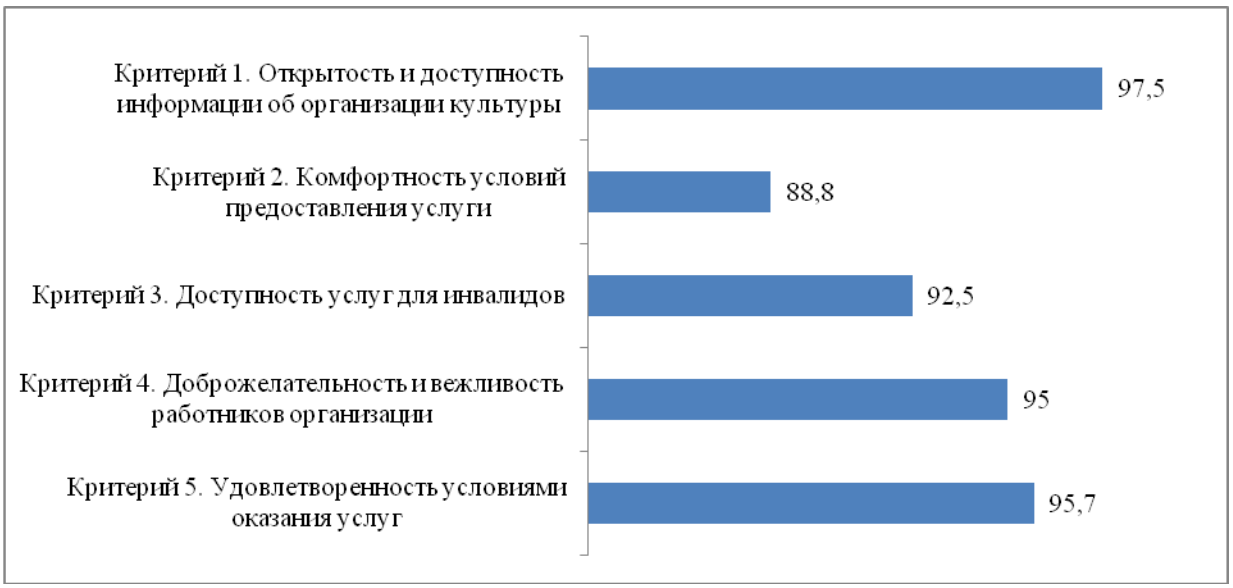

Рисунок 68. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Архангельский городской культурный центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Архангельский городской культурный центр*» выявлено, что 5 из 5 показателей имеют высокую степень оценки.

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 93,9 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Архангельский городской культурный центр*» занимает 8 место из 53.

2.35. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» http://solombala-art.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Таблица 192

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	14,5
женский	85,5
Итого:	100,0

Таблица 193

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	7
от 26 до 35 лет	39
от 36 до 54 лет	47,2
старше 55 лет	6,8
Итого:	100,0

Таблица 194

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	50,3
Среднее специальное	40,5
Полное (общее) среднее	7,2
Неполное среднее	1,7
Начальное	0,3
Итого:	100,0

Таблица 195

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	36
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	38,3
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	25,7
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 196.

Таблица 196

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**

2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9 (из 9)**	**12 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Культурный центр "Соломбала-Арт"*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Культурный центр "Соломбала-Арт"*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 69, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 69, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Рисунок 69. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Культурный центр "Соломбала-Арт"», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты

особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Пожелание респондента №1 – «усовершенствовать туалет на первом этаже ближе к выходу», а также «озеленить парк вокруг центра».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 91,3% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- «Вентиляцию на втором этаже привести в норму. Душно в кабинетах. При проведении мероприятий с большим количеством детей - очень жарко, душно»;
- необходимо упростить доступ в туалетную комнату учреждения;
- туалет в Доме Снеговика (5 ответов);
- желательно организовать доступ в интернет через wi-fi;
- поставить кулер с водой (5 ответов);
- не хватает детских дискотек;
- в парке хочется большую горку (2 ответа);
- бахилы на продажу;
- обустройство парковой территории («хочется, чтобы парк был чистым и без воды»; «осушить болото с комарами») (8 ответов);
- нет зоны ожидания (3 ответа);
- предусмотреть возможность оплаты услуг непосредственно в учреждении культуры, на стендах разместить полный перечень кружков/секций с указанием характера проводимых занятий и возрастной категории (3 подобных ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Культурный центр "Соломбала-Арт"*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 96 баллов, с учетом его значимости – 48 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 95,4 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 97,8 баллов, с учетом его значимости – 39,1 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 49,5 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Культурный центр "Соломбала-Арт"*», представлены на рисунке 70 и в Приложении 4.

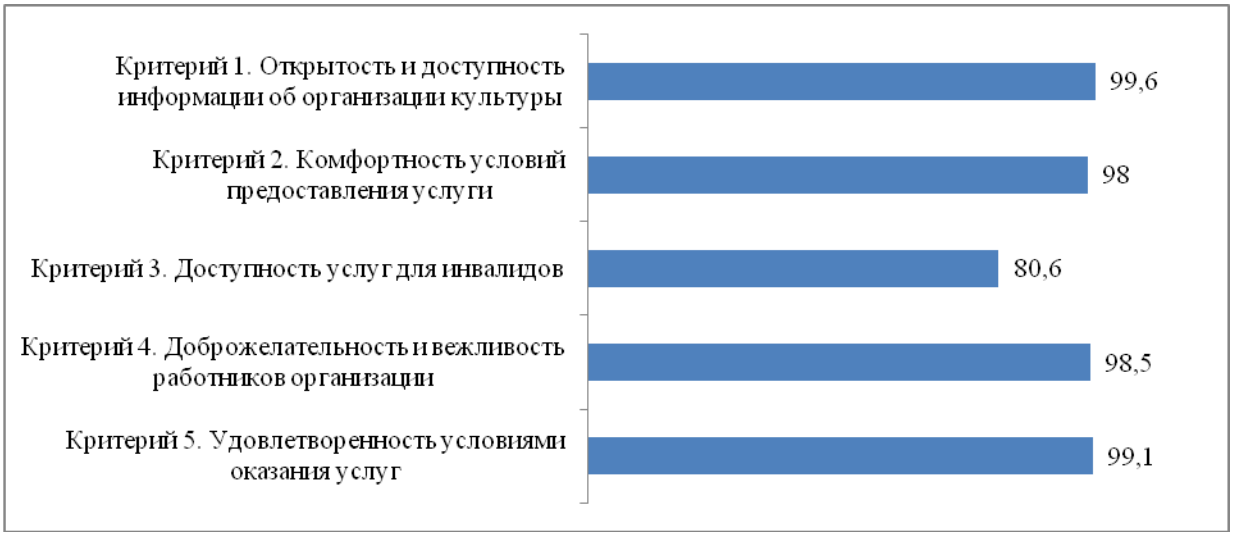

Рисунок 70. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Культурный центр "Соломбала-Арт"», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Культурный центр "Соломбала-Арт"*» выявлено, что 5 из 5 показателей имеют высокую степень оценки.

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 95,2 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Культурный центр "Соломбала-Арт"*» занимает 3 место из 53.

2.36. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» http://www.kcsever.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 659 человек).

Таблица 197

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	24
женский	76
Итого:	100,0

Таблица 198

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	12,9
от 26 до 35 лет	24,1
от 36 до 54 лет	44,5
старше 55 лет	18,5
Итого:	100,0

Таблица 199

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	37,9
Среднее специальное	46,3
Полное (общее) среднее	12,9
Неполное среднее	2,9
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 200

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	44
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	26,9
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	29,1
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 201.

Таблица 201

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**

2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9 (из 9)**	**12 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Культурный центр "Северный"*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Культурный центр "Северный"*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 71, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 71, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

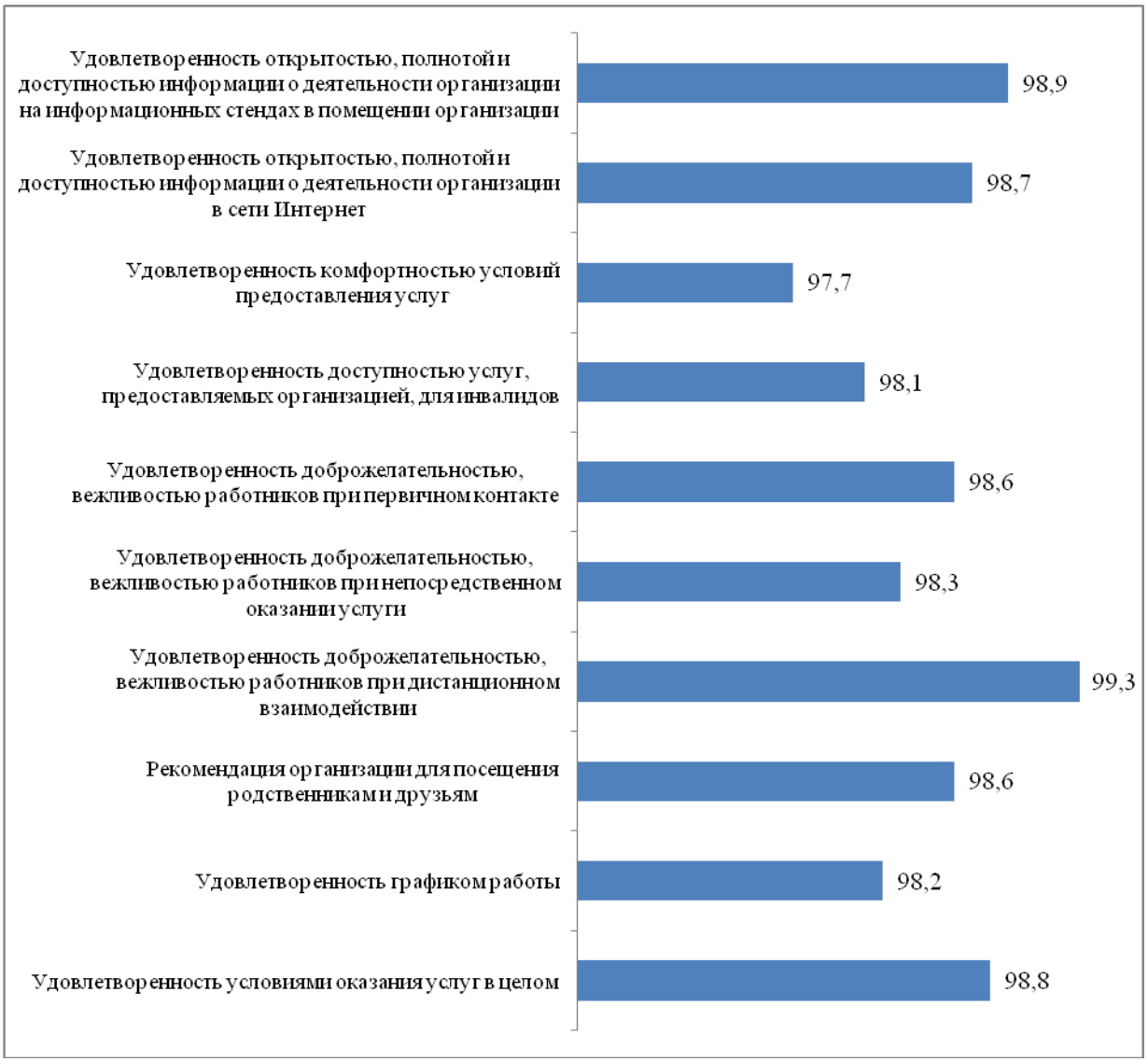

Рисунок 71. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Культурный центр "Северный"», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты

особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Пожелание респондента №2 – «Желаю культурному центру процветания и новых идей».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 94,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- «Зданию необходим капитальный ремонт. КЦ Северный жизненно необходим округу» (13 подобных ответов);
- «Вежливости не хватает представителям сферы» (3 подобных ответа);
- В культурном центре зимой холодно (8 ответов),
- сделать уютнее фойе учреждения (5 ответов);
- кулер с питьевой водой,
- Общая канва устами респондента: «Повысить качество мероприятий, увеличить количество приглашенных артистов. Сделать КЦ более уютным и современным. Организовать (создать) нормальное кафе для посетителей. Запретить продажу пирожков грязными руками, и из-под лестницы».

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Культурный центр "Северный"»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 45 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 48,9 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 32 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 29,4 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98,6 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,3 баллов, с учетом его значимости – 39,3 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,6 баллов, с учетом его значимости – 29,6 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 49,4 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Культурный центр "Северный"*», представлены на рисунке 72 и в Приложении 4.

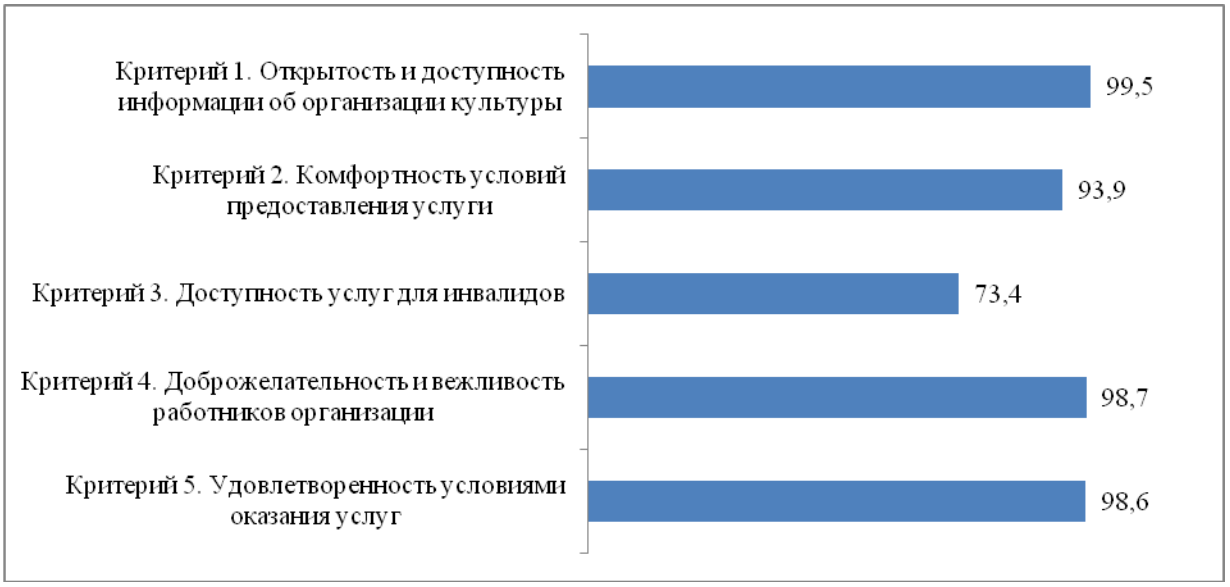

Рисунок 72. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Культурный центр "Северный"», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Культурный центр "Северный"*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 92,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Культурный центр "Северный"*» занимает 13 место из 53.

2.37. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры» http://www.lomonosovdk.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Таблица 203

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	6,8
женский	93,2
Итого:	100,0

Таблица 204

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	5,7
от 26 до 35 лет	41,8
от 36 до 54 лет	44
старше 55 лет	8,5
Итого:	100,0

Таблица 205

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	61,5
Среднее специальное	33
Полное (общее) среднее	5
Неполное среднее	0,3
Начальное	0,2
Итого:	100,0

Таблица 206

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	17,2
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	67,7
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	15,1
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 207.

Таблица 207

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование	**1**	**1**

организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты		
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам	**1**	**1**

независимой оценки качества)		
Всего	**9 (из 9)**	**12 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Ломоносовский Дворец культуры*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Ломоносовский Дворец культуры*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 73, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 73, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также средне-высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

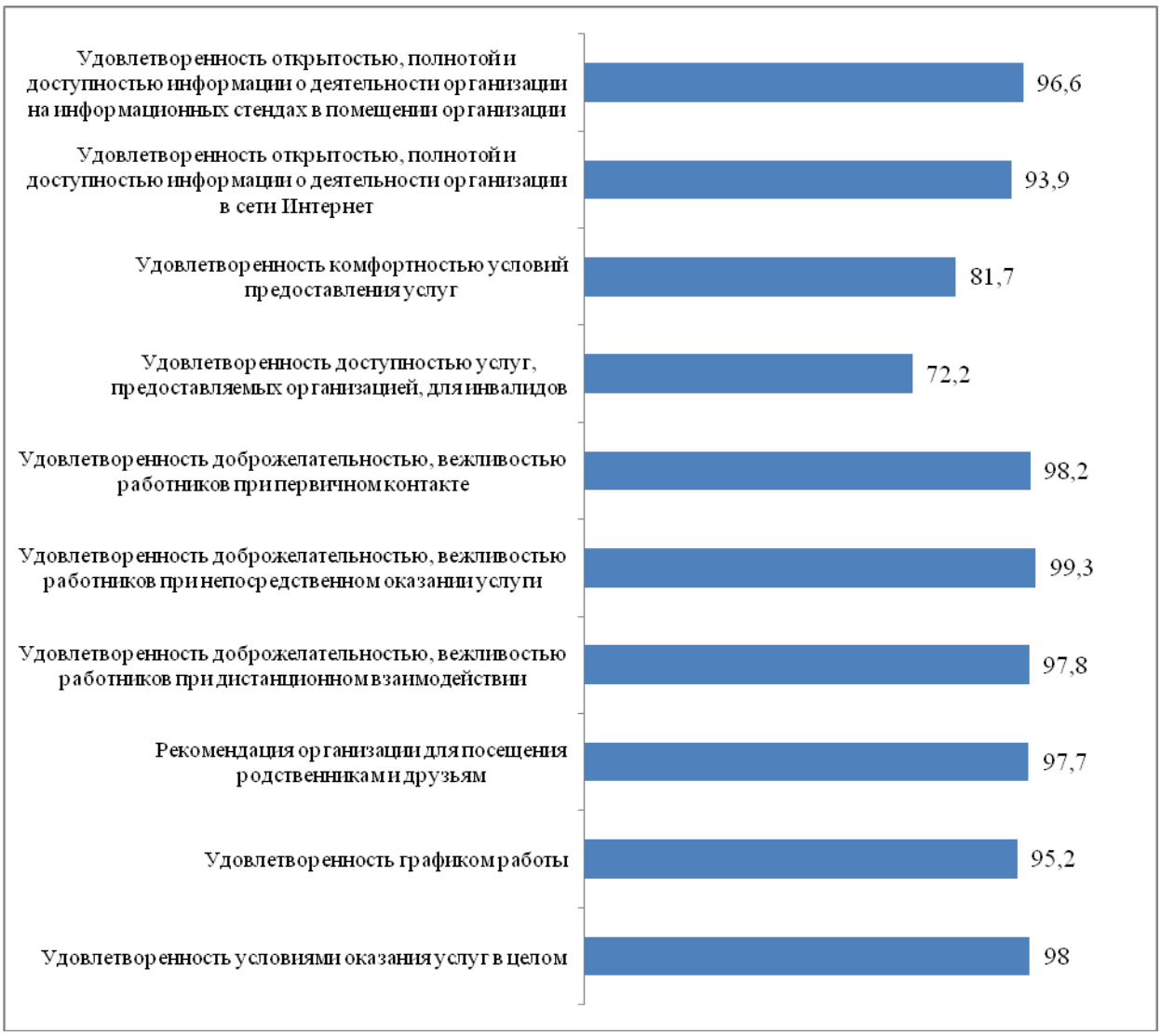

Рисунок 73. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Ломоносовский Дворец культуры», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Замечание респондента №2 – «как инвалиду, нет доступа к туалету, очень сложно спуститься».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 83,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- провести ремонт в общественном туалете на нулевом этаже (25 подобных ответов);
- отремонтировать ступени при входе в здание на центральном выходе (13 ответов);
- нет указателей нумерации кабинетов (2 ответа);
- побольше афиш о проведении мероприятий / сделать рекламные щиты на фактории, Варавино, 2ом лесозаводе (11 ответов);
- возможность оплаты банковской картой (11 ответа);
- поменять стулья в концертном зале (9 ответов);
- кулер с питьевой водой (23 ответа);
- режим работы («Дети занимаются в очень позднее время, необходимо пересмотреть время занятия детей в танцевальных и вокальных группах»; «Хочется чтоб касса работала не только с 15 часов, а пораньше») – 7 ответов;
- «исправьте сайт, он несколько кривой»;
- «Большинство клубных формирований нацелены только на 2 возрастных категории: дети и пенсионеры. Не хватает клубных формирований для молодежи и среднего возраста».

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Ломоносовский Дворец культуры»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 95,2 баллов, с учетом его значимости – 38,1 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 81,7 баллов, с учетом его значимости – 40,8 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 72,2 баллов, с учетом его значимости – 21,7 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 97,8 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 95,2 баллов, с учетом его значимости – 19 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 49 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Ломоносовский Дворец культуры*», представлены на рисунке 74 и в Приложении 4.

Рисунок 74. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Ломоносовский Дворец культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Ломоносовский Дворец культуры*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 85,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Ломоносовский Дворец культуры*» занимает 44 место из 53.

2.38. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица» http://bakariza.arkh.muzkult.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 208.

Таблица 208

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Культурный центр «Бакарица», ул. Нахимова, д. 15	439	73,2
2. Помещения в отдельно стоящем здании, расположенном по адресу: ул. Центральная, д. 28,	93	15,5
3. Помещения в жилом доме, расположенном по адресу: ул. Клепача, д. 9	68	11,3
	600	100

Таблица 209

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	28,7
женский	71,3
Итого:	100,0

Таблица 210

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	11,4
от 26 до 35 лет	39
от 36 до 54 лет	37,8
старше 55 лет	11,8
Итого:	100,0

Таблица 211

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	41,2
Среднее специальное	50,3
Полное (общее) среднее	6
Неполное среднее	1,3
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 212

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	25,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	58,5
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	15,7
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 213.

Таблица 213

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**0,5**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**0**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление	**X**	**X**

деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**8,5 (из 9)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Культурный центр "Бакарица"*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- документы желательно должны быть в формате PDF,
- план о ФХД только за 2018 год.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8,5 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Культурный центр "Бакарица"*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 75, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 75, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Пожелание респондента №1 – «чтобы более организованно проводились концерты, запускать зрителей за 15-20 минут в зал до начала концерта, а не за 10 минут».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 95,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- нет мероприятий для взрослых, мастер классов или кружков;
- «Филиал Турдеевский: работники уничтожили все лучшее в филиале. За что им платят зарплату? Проверьте их, пожалуйста, у них нет посещаемости» (3 ответа);
- Мало места в фойе и нет комфорта, когда ждёшь ребёнка с занятия;
- доступная питьевая вода детям (9 ответов),
- администраторам и гардеробщикам быть добрее,
- улучшить материально-техническую базу;
- отремонтировать туалеты (5 ответов);
- неплохо бы оформить уголок ожидания для малышей, один ребенок занимается, а второго занять нечем, например, столик с карандашами, может телевизор;
- отсутствие вентиляции в зрительном зале;
- о мероприятиях и концертах нет нигде афиш и рекламы, кроме как на самом ДК.

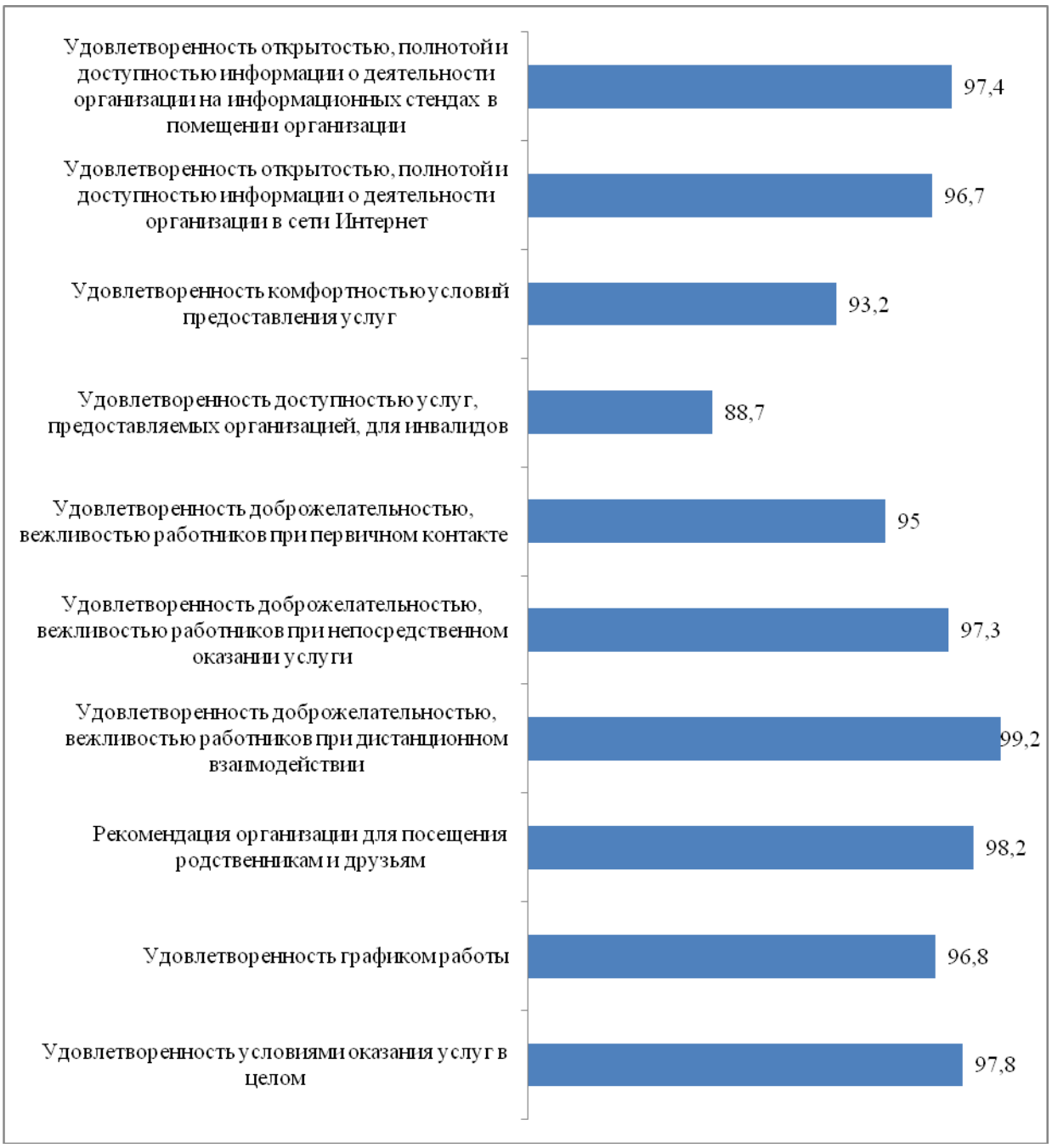

Рисунок 75. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Культурный центр "Бакарица"», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Культурный центр "Бакарица"*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 92,8 баллов, с учетом его значимости – 27,8 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 97 баллов, с учетом его значимости – 38,8 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 93,2 баллов, с учетом его значимости – 46,6 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 88,7 баллов, с учетом его значимости – 26,6 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 95 баллов, с учетом его значимости – 38 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 97,3 баллов, с учетом его значимости – 38,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 29,5 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 96,8 баллов, с учетом его значимости – 19,4 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97,8 баллов, с учетом его значимости – 48,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Культурный центр "Бакарица"*», представлены на рисунке 76 и в Приложении 4.

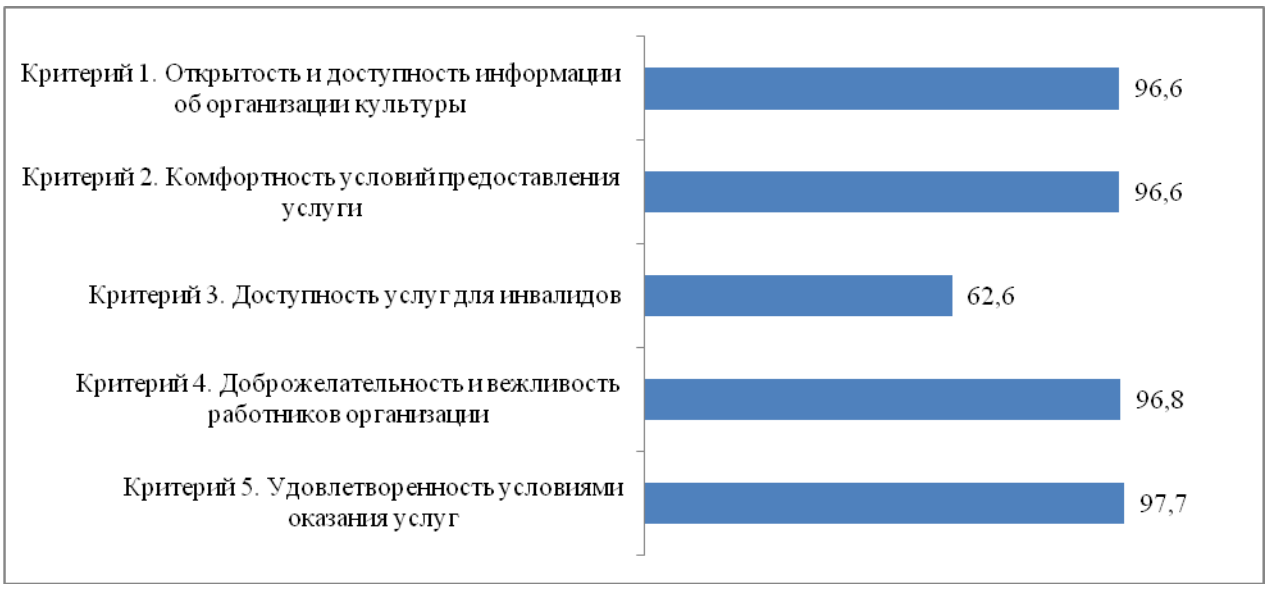

Рисунок 76. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Культурный центр "Бакарица"», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Культурный центр "Бакарица"*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 90,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Культурный центр "Бакарица"*» занимает 28 место из 53.

2.39. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» https://arhlib.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 611 человек).

Таблица 214

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	26,2
женский	73,8
Итого:	100,0

Таблица 215

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	10,5
от 26 до 35 лет	25,5
от 36 до 54 лет	46
старше 55 лет	18
Итого:	100,0

Таблица 216

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	56,1
Среднее специальное	37,3
Полное (общее) среднее	5,6
Неполное среднее	1
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 217

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	57,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	18,2
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	24
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 218.

Таблица 218

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и	**1**	**1**

адреса электронной почты		
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9 (из 9)**	**12 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Централизованная библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Централизованная библиотечная система*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 77, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 77, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

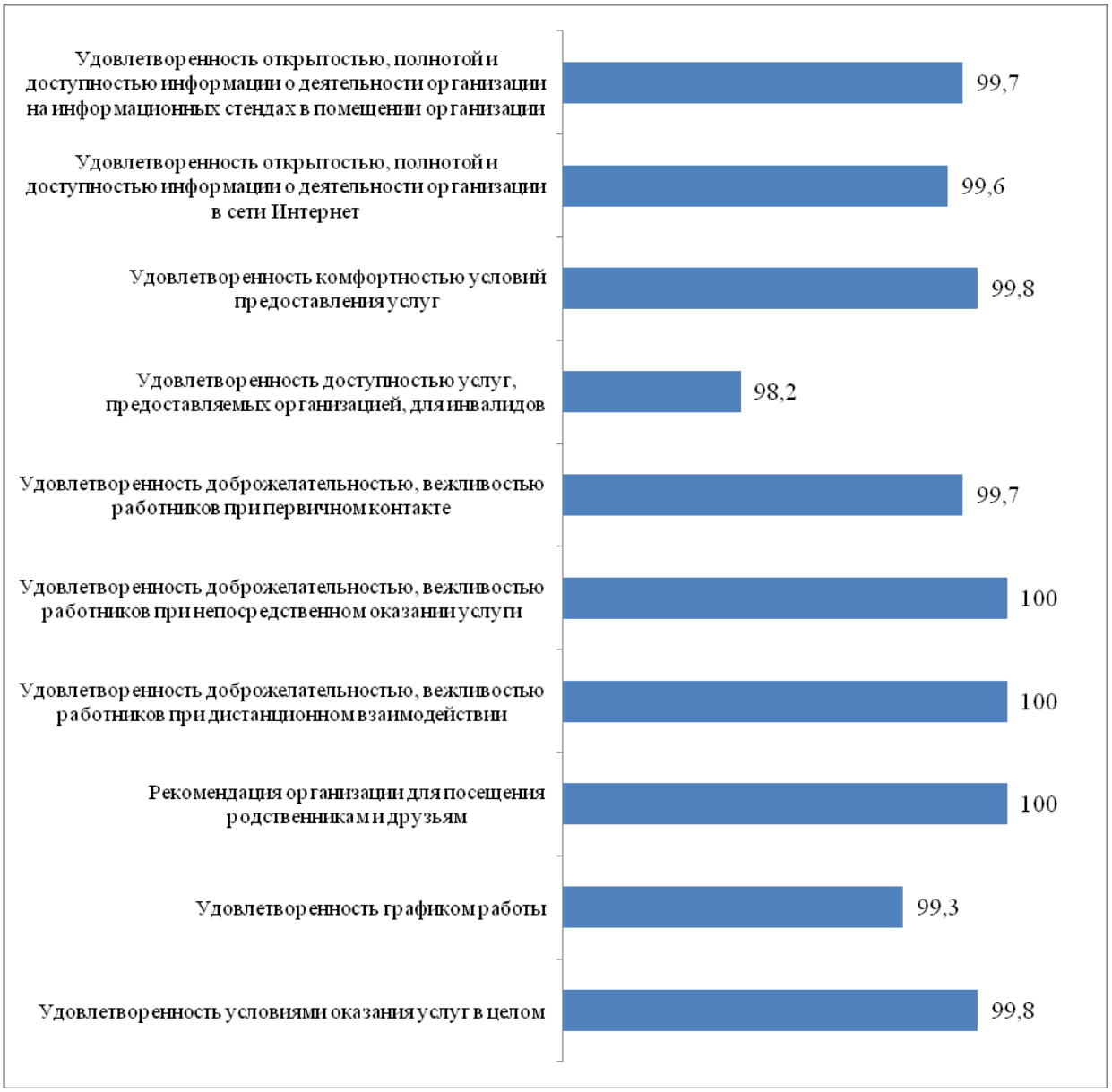

Рисунок 77. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Централизованная библиотечная система», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Пожелание респондента №2 – «считаю очень нужной деятельность, которую библиотека организует. Особенно, что это бесплатно».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 89,7% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- туалетная бумага в туалете;
- больше мероприятий с детьми и для детей;
- цветной принтер / сканер;
- побольше новинок художественной литературы (35 ответов);
- больше детских книг (8 ответов);
- обновить мебель (5 ответов);
- кулер с питьевой водой (5 ответов).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Централизованная библиотечная система»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 49,9 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 29,5 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование

получателя услуги – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 49,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Централизованная библиотечная система*», представлены на рисунке 78 и в Приложении 4.

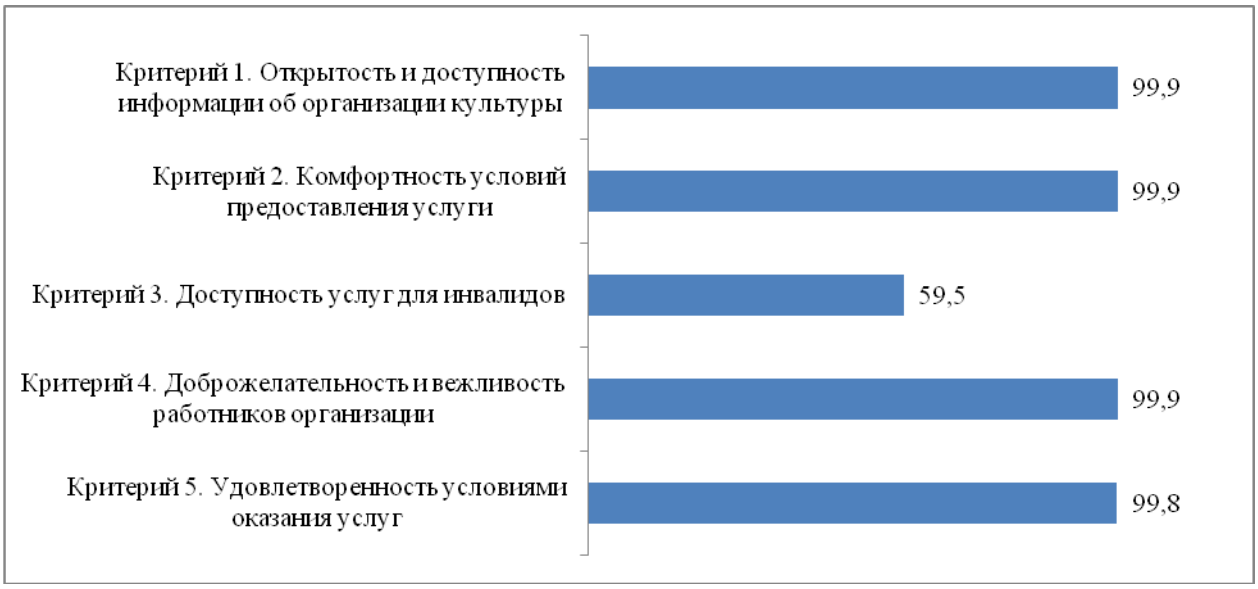

Рисунок 78. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Централизованная библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Централизованная библиотечная система*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 91,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Централизованная библиотечная система*» занимает 20 место из 53.

2.40. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса» http://maimaksa.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 219.

Таблица 219

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Культурный центр «Маймакса», ул. Лесотехническая, д. 1, корп. 1	386	64,3
2. филиал № 1: ул. Родионова, д. 14	109	18,2
3. филиал № 2: ул. Емецкая, д. 19, корп. 2	105	17,5
	600	100

Таблица 220

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	31
женский	69
Итого:	100,0

Таблица 221

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	22
от 26 до 35 лет	37
от 36 до 54 лет	31,8
старше 55 лет	9,2
Итого:	100,0

Таблица 222

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	30,7
Среднее специальное	51
Полное (общее) среднее	15
Неполное среднее	2,7
Начальное	0,7
Итого:	100,0

Таблица 223

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	48,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	17,7
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	33,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 224.

Таблица 224

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**0,5**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**0,5**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление	**X**	**X**

деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**8 (из 9)**	**12 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Культурный центр "Маймакса"*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечания: на стендах указана неполная информация о почтовом и электронном адресах учреждения; есть только перечень платных услуг, но нет информации о стоимости.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Культурный центр "Маймакса"*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 79, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 79, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «сделать пандус». Пожелание респондента №1 – «повысить комфортность получения услуг для маломобильных граждан, не только инвалидов, но и молодых мам тоже. Мучаются девочки».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 89,7% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- улучшить уличное освещение (7 ответов),
- поменять входную дверь (3 ответа),
- побольше концертов, дискотек для молодёжи и кружков для детей (5 ответов),
- в здании холодно (15 ответов);
- ремонт туалетов (32 ответа),
- нет пандуса и трудно заходить с колясками, нужна помощь (7 ответов);
- кадровый вопрос: «Отвратительный подбор кадров. Как может пьющая хамка оказаться на должности начальника отдела (по детским кружкам), позволяющая себе унижать подчиненных и других сотрудников при родителях детей, открыто хамить и "тыкать"?»
- Общий лейтмотив отзывов в рецензии респондента: «Количество мероприятий выросло, а вот качество и организация примерно с 2012 года упали до уровня школьной самодеятельности. Лишь бы как бы... Плюс вездесущий дискомфорт, начиная с фойе, где и так тесно, так еще и наставлено столов и цветов, заканчивая

зрительным залом, где старые разваливающиеся неудобные сиденья и омерзительный холод с октября по апрель. Людям с ослабленным иммунитетом посещение данного учреждения в таком виде противопоказано».

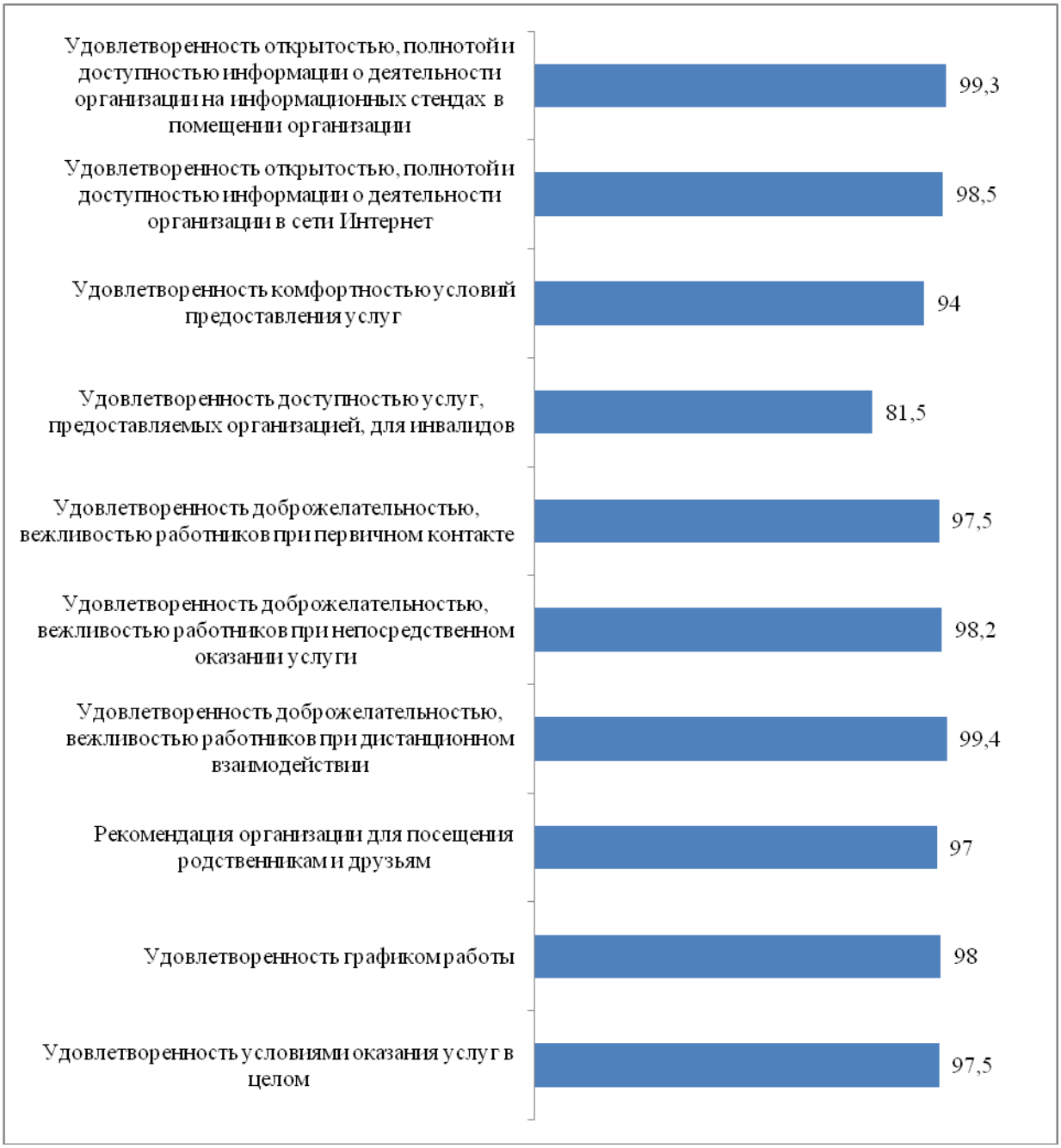

Рисунок 79. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Культурный центр "Маймакса"», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Культурный центр "Маймакса"*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 95,3 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 98,9 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 94 баллов, с учетом его значимости – 47 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 50 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 81,5 баллов, с учетом его значимости – 24,4 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 97,5 баллов, с учетом его значимости – 39 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 39,3 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 97 баллов, с учетом его значимости – 29,1 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97,5 баллов, с учетом его значимости – 48,8 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Культурный центр "Маймакса"*», представлены на рисунке 80 и в Приложении 4.

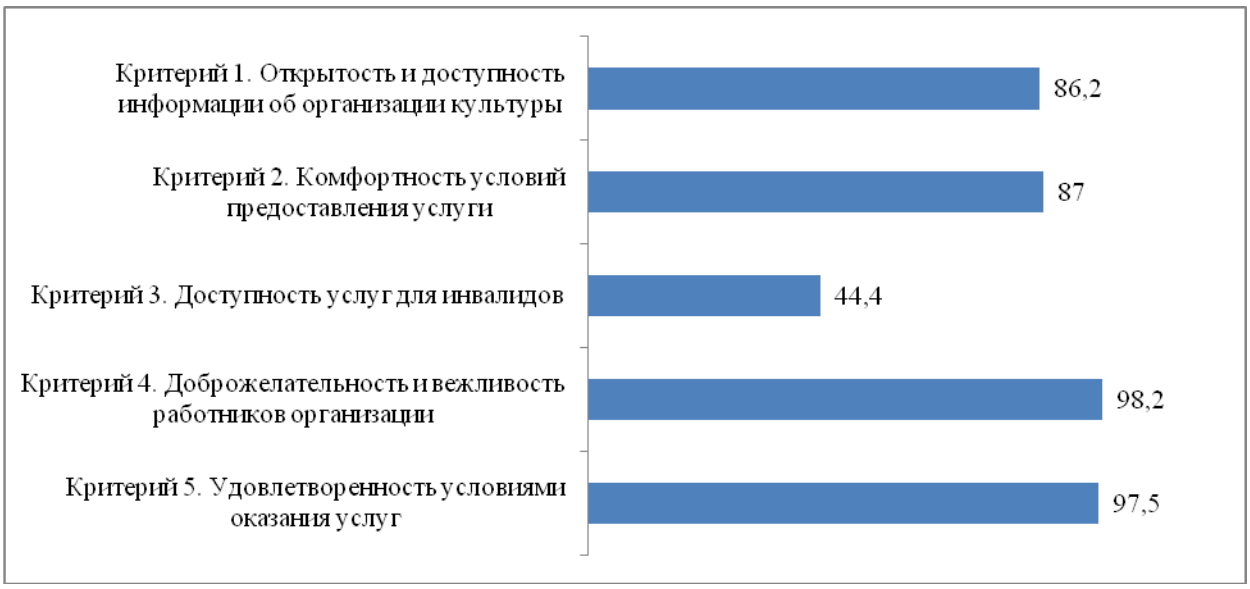

Рисунок 80. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «*Культурный центр "Маймакса"*», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Культурный центр "Маймакса"*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 82,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Культурный центр "Маймакса"*» занимает 52 место из 53.

2.41. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень» http://kcc.org.ru/old/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 708 человек).

Таблица 225

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	38,7
женский	61,3
Итого:	100,0

Таблица 226

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	16,7
от 26 до 35 лет	34,2
от 36 до 54 лет	38,1
старше 55 лет	11
Итого:	100,0

Таблица 227

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	38,1
Среднее специальное	52,8
Полное (общее) среднее	11,9
Неполное среднее	1,3
Начальное	0,1
Итого:	100,0

Таблица 228

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	30,6
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	38
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	31,4
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 229.

Таблица 229

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**

2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**0**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**8,5 (из 9)**	**11 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Культурный центр "Цигломень"*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8,5 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечания: не полностью представлена информация о платных услугах и независимой оценке качества оказания услуг.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Культурный центр "Цигломень"*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 81, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 81, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

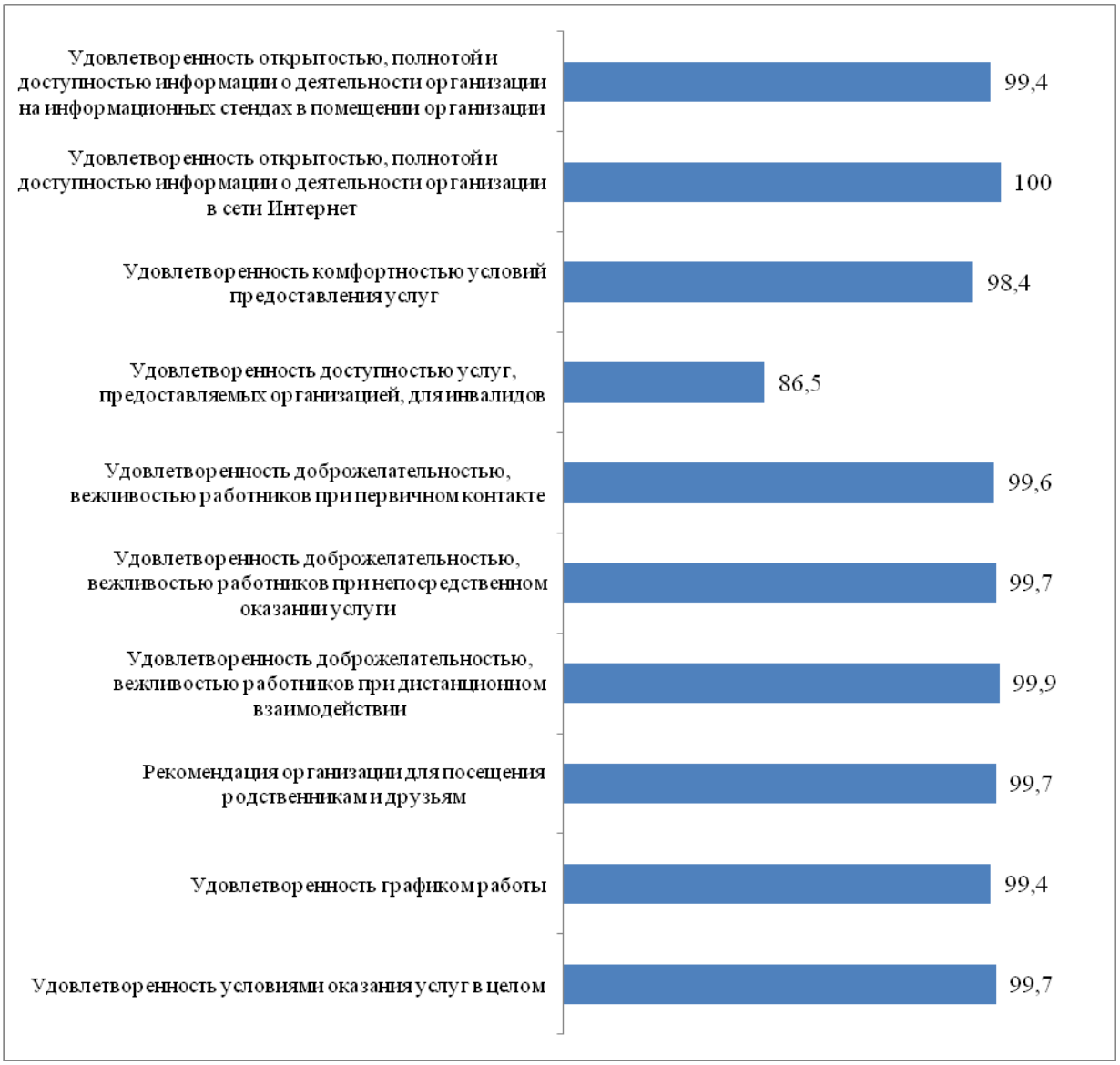

Рисунок 81. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Культурный центр "Цигломень"», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «сделать пандус или установить сигнальную кнопку». Пожелание респондента №1 – «повысить доступность и комфортность получения услуг для слабовидящих граждан».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 99,6% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ожидание родителями детей во время кружка некомфортно (мало сидячих мест в холле, воды негде попить, в холодное время года хотелось бы и горячего чая или кофе с мороза);
- смените формы работы;
- во многих кабинетах холодно, наладить систему отопления (2 ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Культурный центр "Цигломень"»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 92,8 баллов, с учетом его значимости – 27,8 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 98,4 баллов, с учетом его значимости – 49,2 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 86,5 баллов, с учетом его значимости – 25,9 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при

обращении в организацию – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,9 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 29,9 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 49,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Культурный центр "Цигломень"*», представлены на рисунке 82 и в Приложении 4.

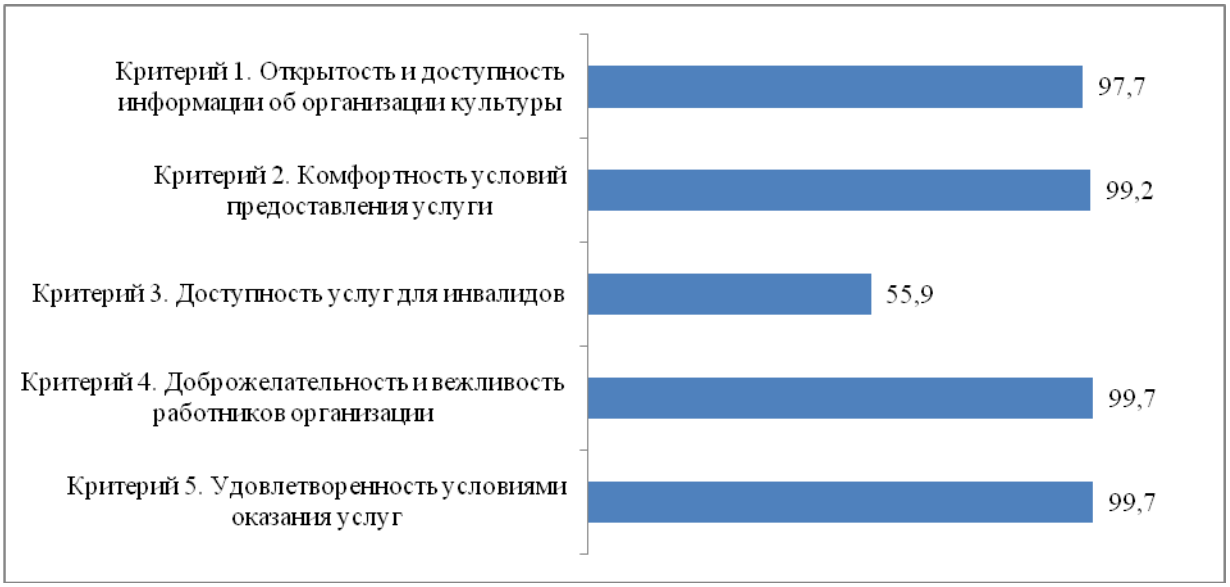

Рисунок 82. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «*Культурный центр "Цигломень"*», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Культурный центр "Цигломень"*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 90,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Культурный центр "Цигломень"*» занимает 24 место из 53.

2.42. Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» kor-cbs.ru

Социально-демографический портрет потребителя (n = 718 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 230.

Таблица 230

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Коряжемская централизованная библиотечная система, ул. Космонавтов, д.3А	512	71,3
2. Центральная детско-юношеская библиотека МУ «КЦБС», ул. Ломоносова, д. 6	112	15,6
3. Библиотека-филиал № 1 МУ «КЦБС», ул. Дыбцына, д.10	94	13,1
	718	100

Таблица 231

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	31,3
женский	68,7
Итого:	100,0

Таблица 232

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	5,9
от 26 до 35 лет	17
от 36 до 54 лет	46,8
старше 55 лет	30,3
Итого:	100,0

Таблица 233

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	47,6
Среднее специальное	44,6
Полное (общее) среднее	6,7
Неполное среднее	0,8
Начальное	0,3
Итого:	100,0

Таблица 234

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	76,6
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	7,1
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	16,3
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 235.

Таблица 235

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**X**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление	**X**	**X**

деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9 (из 9)**	**12 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Коряжемская централизованная библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУ «*Коряжемская централизованная библиотечная система*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 83, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 83, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «трудно подниматься на второй этаж».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 95,3% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- креативного современного дизайна библиотеки (4 ответа),
- обновление мебели (4 ответа),
- пополнение книжного фонда (10 ответов),
- зона для уединённого чтения,
- библио-кафе (3 ответа),
- хотелось бы, чтобы в нашей библиотеке появились электронные устройства (инфоматы и т.п.),
- новых выставок в информационно-музейном пространстве, расширение услуг и пополнение информации, предоставляемых ТИЦ,
- нет парковки для автомобиля,
- больше информации о проводимых мероприятиях (3 ответа),
- изменение графика работы (с 11.00 до 18.00 / Раньше начинать работу / в субботу рабочий день сделать / чтобы библиотека работала в пятницу / Увеличить время работы).

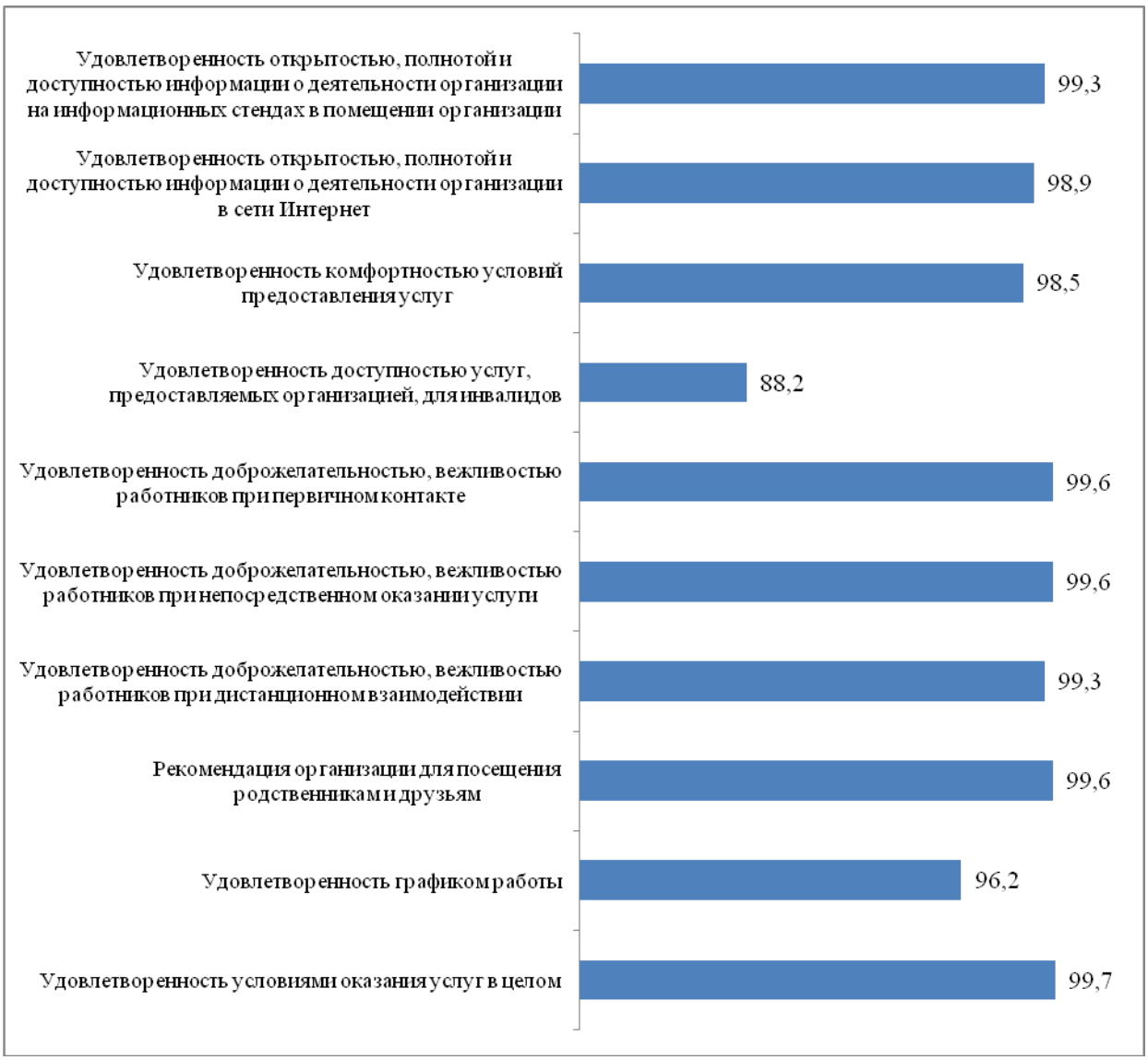

Рисунок 83. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУ «Коряжемская централизованная библиотечная система», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУ «*Коряжемская централизованная библиотечная система*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 49,2 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 32 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 88,2 баллов, с учетом его значимости – 26,5 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 29,9 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 96,2 баллов, с учетом его значимости – 19,2 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 49,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУ «*Коряжемская централизованная библиотечная система*», представлены на рисунке 84 и в Приложении 4.

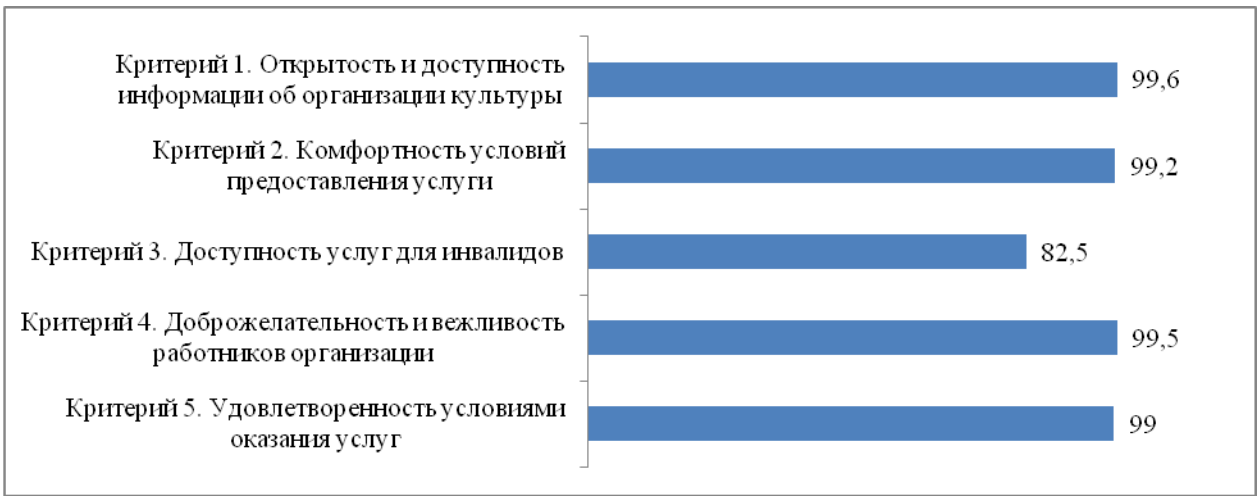

Рисунок 84. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУ «Коряжемская централизованная библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУ «*Коряжемская централизованная библиотечная система*» выявлено, что 5 из 5 показателей имеют высокую степень оценки.

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 96 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУ «*Коряжемская централизованная библиотечная система*» занимает 2 место из 53.

2.43. Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр» http://korkdc.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 868 человек).

Таблица 236

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	39,4
женский	60,6
Итого:	100,0

Таблица 237

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	25,1
от 26 до 35 лет	32,6
от 36 до 54 лет	32,7
старше 55 лет	9,6
Итого:	100,0

Таблица 238

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	53,2
Среднее специальное	37,1
Полное (общее) среднее	8,2
Неполное среднее	1,3
Начальное	0,2
Итого:	100,0

Таблица 239

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	63
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	25
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	12
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 240.

Таблица 240

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**

2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**X**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**0**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**0,5**
Всего	**9 (из 9)**	**9,5 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Коряжемский культурно-досуговый центр*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 9,5 баллов и соответствует среднему уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- информацию в разделе «Документы» сортировать по разделам или задачам;
- нет «версии для слабовидящих»,
- информация об учредителе представлена не в полной мере;

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУ «*Коряжемский культурно-досуговый центр*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 85, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 85, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

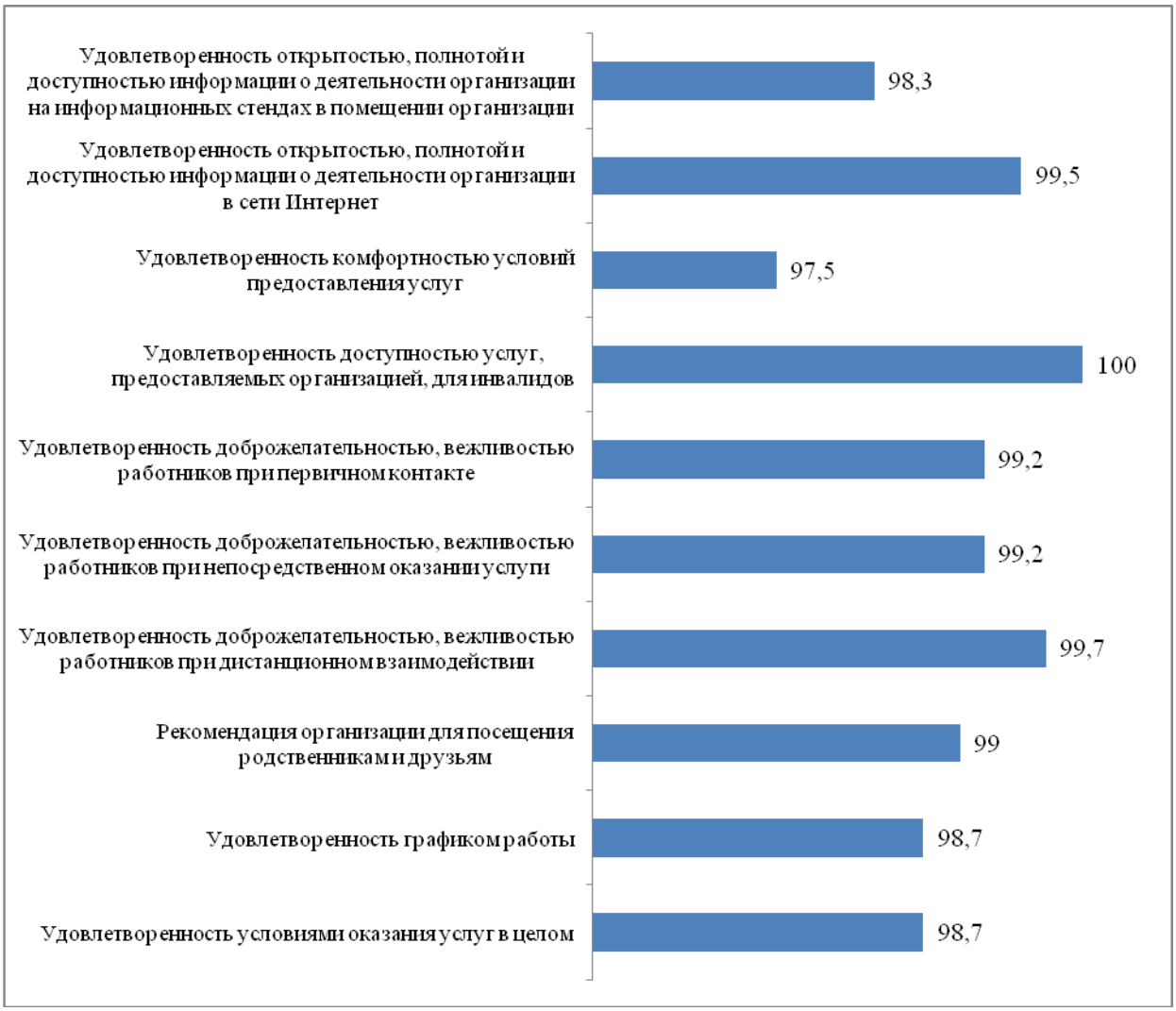

Рисунок 85. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУ «Коряжемский культурно-досуговый центр», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «побольше мероприятий конкретно по творчеству инвалидов».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 96,1% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- «Можно сказать, что театральных постановок на возраст 25-50 лет просто нет в Коряжме! Приглашайте на гастроли ТЕАТРАЛЬНЫЕ КОЛЛЕКТИВЫ и не устанавливайте цены на билет свыше 500 руб.»;
- «Сделать ремонт, облагородить. Активности, развития, новых проектов..»;
- «Хотелось бы, чтобы организовали исторические бальные танцы для взрослых! Летом неплохо бы на свежем воздухе. В городе можно найти такие танцы, как брейк-данс, зумба, хип-хоп и т.д. Но вот ближе к классике ничего нет (имеется лишь 50+).»;
- кулер для воды для всех посетителей (5 ответов);
- поставить удобные сиденья в фойе (3 ответа);
- улучшить санитарные условия туалетов (3 ответа),
- больше привлекать на гастроли известных артистов (5 ответов),
- шире использовать рекламу по предстоящим мероприятиям (5 ответов),
- организовать буфет / поставить аппарат с кофе, чаем в зоне ожидания,
- развивать творческие направления для проведения досуга жителей города среднего возраста (3 ответа).

Благодарности от респондентов: «КДЦ украшает нашу жизнь. Здесь можно встретить знаменитых людей, но и просто интересных. Здесь развивают молодое поколение. Прививают Русскую культуру. Развития и процветания. Здоровья работникам КДЦ. Творческих идей!»

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУ «*Коряжемский культурно-досуговый центр*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 88,1 баллов, с учетом его значимости – 26,4 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 98,9 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 97,5 баллов, с учетом его значимости – 48,7 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 29,7 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 49,4 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУ «*Коряжемский культурно-досуговый центр*», представлены на рисунке 86 и в Приложении 4.

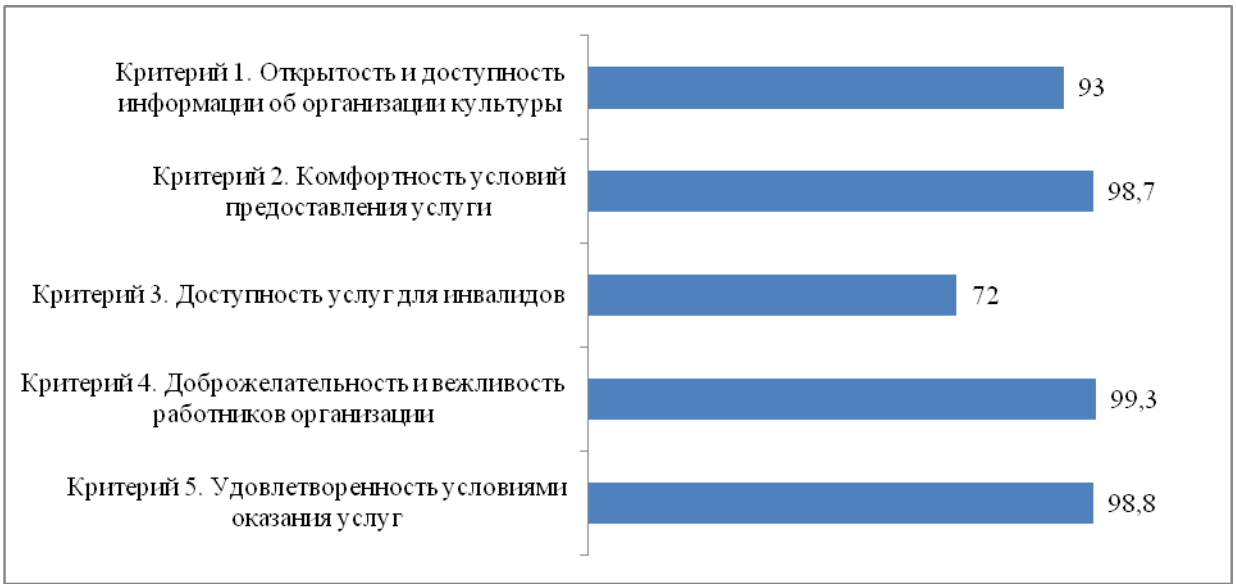

Рисунок 86. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУ «Коряжемский культурно-досуговый центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУ «*Коряжемский культурно-досуговый центр*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 92,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУ «*Коряжемский культурно-досуговый центр*» занимает 15-17 место из 53.

2.44. Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина» http://mkcrodina.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Таблица 241

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	39,8
женский	60,2
Итого:	100,0

Таблица 242

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	29
от 26 до 35 лет	38,7
от 36 до 54 лет	27,5
старше 55 лет	4,8
Итого:	100,0

Таблица 243

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	48,5
Среднее специальное	36,4
Полное (общее) среднее	11,5
Неполное среднее	3,3
Начальное	0,3
Итого:	100,0

Таблица 244

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	53
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	26,8
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	20,2
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 245.

Таблица 245

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**X**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**0,5**
Всего	**9 (из 9)**	**11,5 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Молодежно-культурный центр "Родина"*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11,5 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУ «*Молодежно-культурный центр "Родина"*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 87, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 87, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

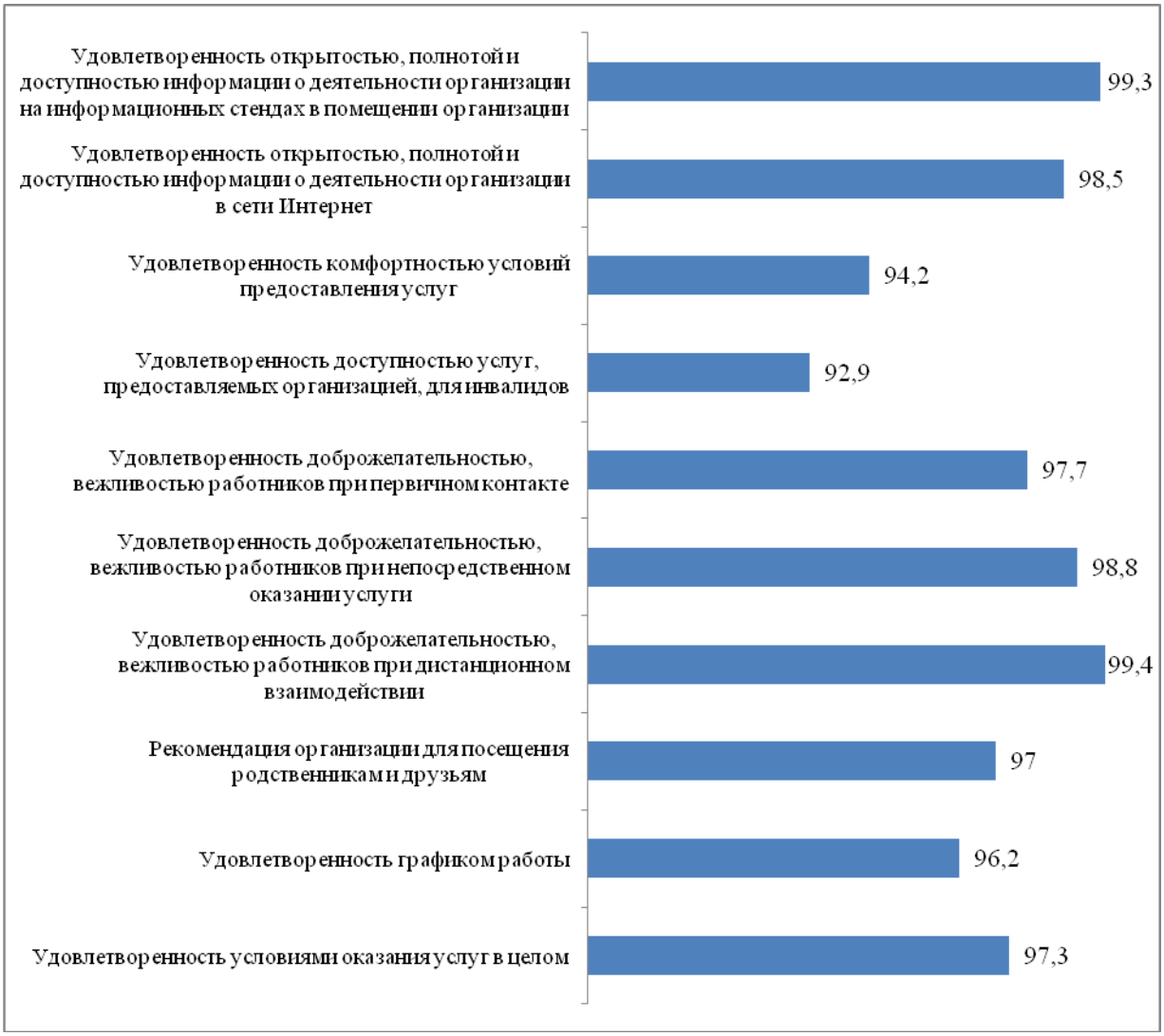

Рисунок 87. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУ «Молодежно-культурный центр "Родина"», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом

удовлетворены возможностями организации. Замечание респондента №2 – «холодно, нет туалета для инвалидов».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 89,8% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- повышение температуры в помещениях 1 этажа в зимний период (16 ответов);
- сайт редко обновляется;
- хотелось бы, чтобы открылось направление - исторические бальные танцы для взрослых;
- стоянку расширить возле здания (15 ответов);
- сделать онлайн-продажу билетов;
- более подробная информация о кружках, которые организованы (5 ответов);
- улучшить зону ожидания (8 ответов);
- санузел (11 ответов);
- добавить стрелки-указатели в нижнем фойе;
- профессиональные лекции по различным тематикам: от истории до it-сферы.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУ «*Молодежно-культурный центр "Родина"»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 97,6 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 98,9 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 94,2 баллов, с учетом его значимости – 47,1 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 92,9 баллов, с учетом его значимости – 27,9 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование

получателя услуги – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 39,1 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 97 баллов, с учетом его значимости – 29,1 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 96,2 баллов, с учетом его значимости – 19,2 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97,3 баллов, с учетом его значимости – 48,7 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУ «*Молодежно-культурный центр "Родина"*», представлены на рисунке 88 и в Приложении 4.

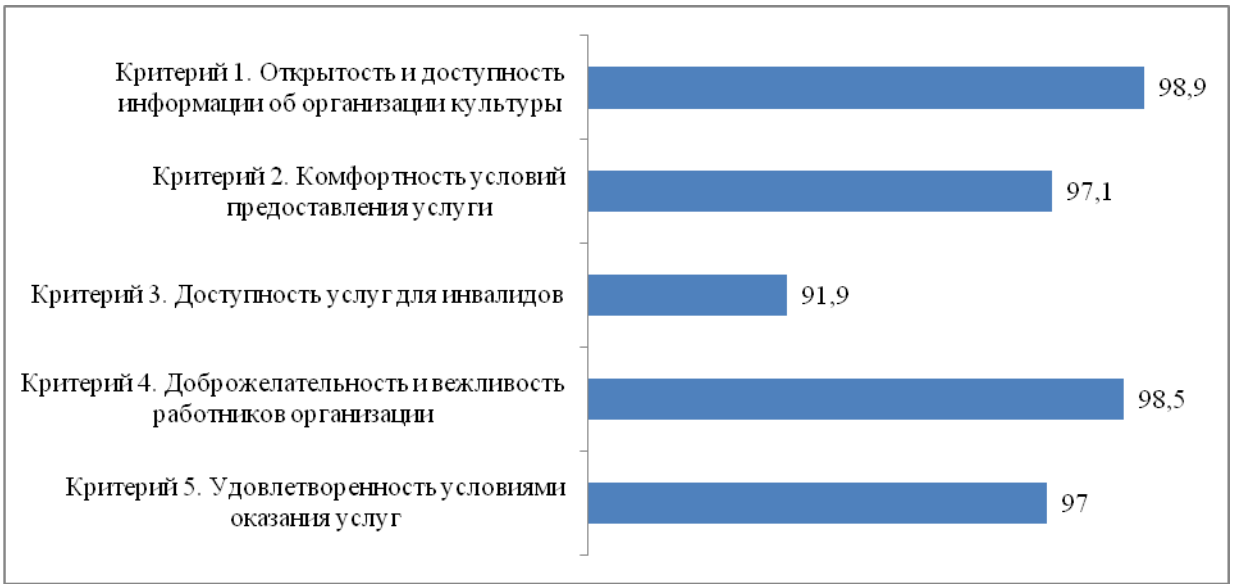

Рисунок 88. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУ «Молодежно-культурный центр "Родина"», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУ «*Молодежно-культурный центр "Родина"*» выявлено, что 5 из 5 показателей имеют высокую степень оценки.

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 96,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУ «*Молодежно-культурный центр "Родина"*» занимает 1 место из 53.

2.45. Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система» http://kotlaslib.aonb.ru

Социально-демографический портрет потребителя (n = 642 человека).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 246.

Таблица 246

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Центральная городская библиотека, ул. Кузнецова, 6А	72	11,2
2. Центральная городская детская библиотека, ул. К. Маркса, 12	140	21,8
3. Библиотека - филиал № 1, ул. Виноградова, 38	51	7,9
4. Библиотека - филиал № 2, ул. Володарского, 119	92	14,3
5. Библиотека - филиал № 5, пгт Вычегодский, ул. Энгельса, 75	1	,2
6. Детская библиотека - филиал № 6 «Солнышко», пгт Вычегодский, ул. Ульянова, 24	7	1,1
7. Детская библиотека - филиал № 7, ул.70 лет Октября, 23	45	7,0
8. Библиотека- филиал № 8 им. Э. Бояршиновой, ул. Заполярная, 20	120	18,7
9. Библиотека- филиал № 10, ул. Красносельская, 1	27	4,2
10. Детская библиотека - филиал № 11, «Книжный лоцман», ул. Советская, 11	41	6,4
11. Библиотека - филиал № 12, ул. Школьная, 5	46	7,2
	642	100

Таблица 247

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	26,2
женский	73,8
Итого:	100,0

Таблица 248

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	11,6
от 26 до 35 лет	22,4
от 36 до 54 лет	40,3
старше 55 лет	25,7
Итого:	100,0

Таблица 249

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	37,5
Среднее специальное	45,8
Полное (общее) среднее	12

Неполное среднее	4,2
Начальное	0,5
Итого:	100,0

Таблица 250

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	67,1
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	20,1
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	12,8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 251.

Таблица 251

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**X**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**

8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**	**0,5**
Всего	**8 (из 9)**	**10,5 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Котласская централизованная библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 10,5 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- Информация о государственном (муниципальном) задании и его исполнении на 2019 год (bus.gov.ru) – в форме ссылки, а не документа;
- независимая оценка – нет раздела, информация не структурирована, нет анкеты.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Котласская централизованная библиотечная система*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 89, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 89, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

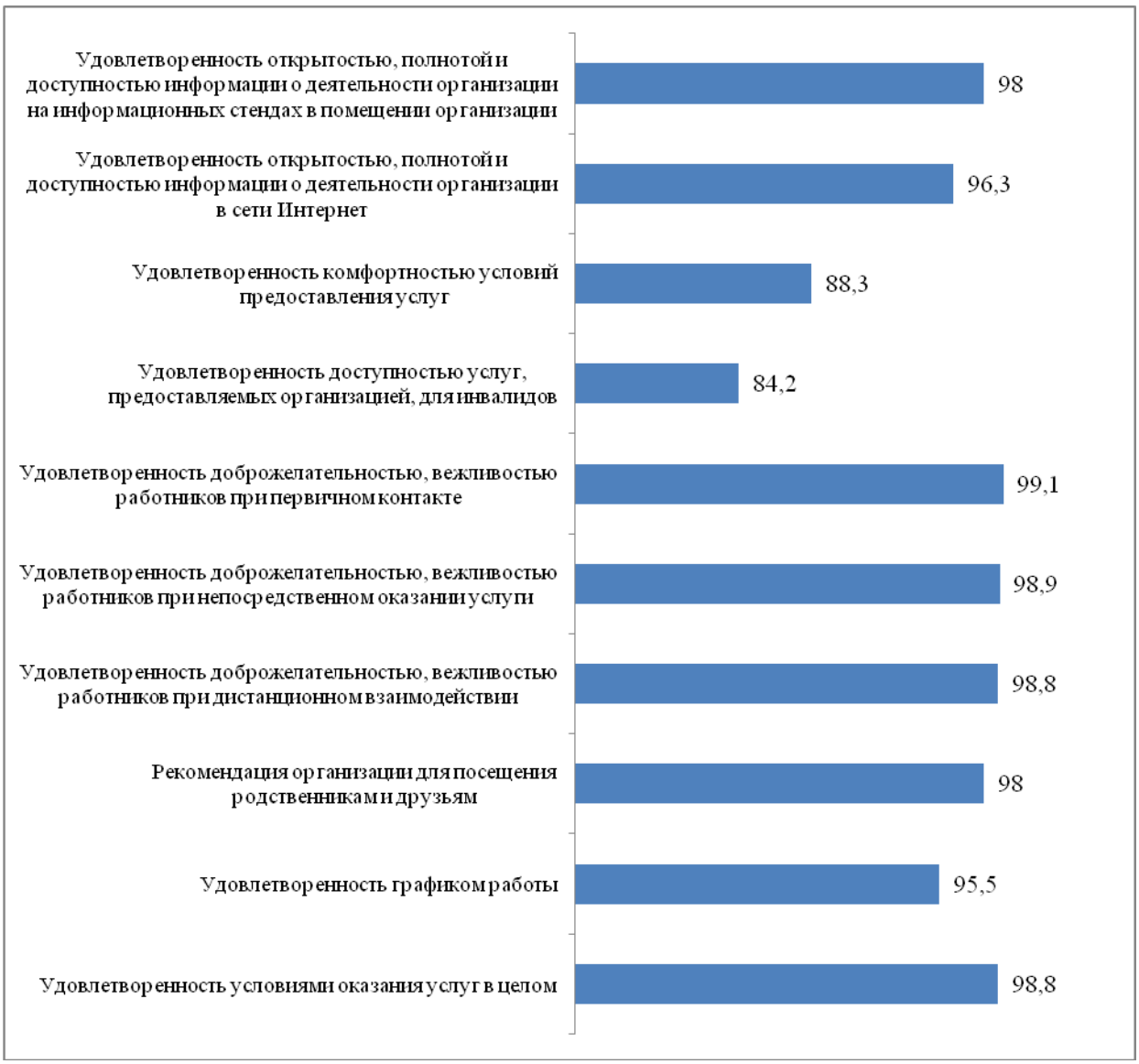

Рисунок 89. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Котласская централизованная библиотечная система», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Замечание респондента №1 – «у библиотеки неудобный вход (высокий порог)». Замечание респондента №2 – «Нет пандуса, очень неудобная дверь и высокий порог. Нет туалета».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 88,6% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- обновленное, современное пространство, современную мебель (11 ответов);
- кулер с питьевой водой (7 ответов);
- кофемашина (6 ответов),
- скоростной интернет и вайфай (15 ответов),
- заменить вывеску над входом,
- нужен компьютер для читателей (7 ответа),
- обновление книжного фонда (26 ответов),
- улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений (16 ответов),
- покрасить фасады здания библиотеки (3 ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Котласская централизованная библиотечная система»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 88,1баллов, с учетом его значимости – 26,4 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 97,1 баллов, с учетом его значимости – 38,8 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 88,3 баллов, с учетом его значимости – 44,2 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 50 баллов, с учетом его значимости – 15 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 70 баллов, с учетом его значимости – 28 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 84,2 баллов, с учетом его значимости – 25,3 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,9 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 29,4 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 95,5 баллов, с учетом его значимости – 19,1 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 49,4 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Котласская централизованная библиотечная система*», представлены на рисунке 90 и в Приложении 4.

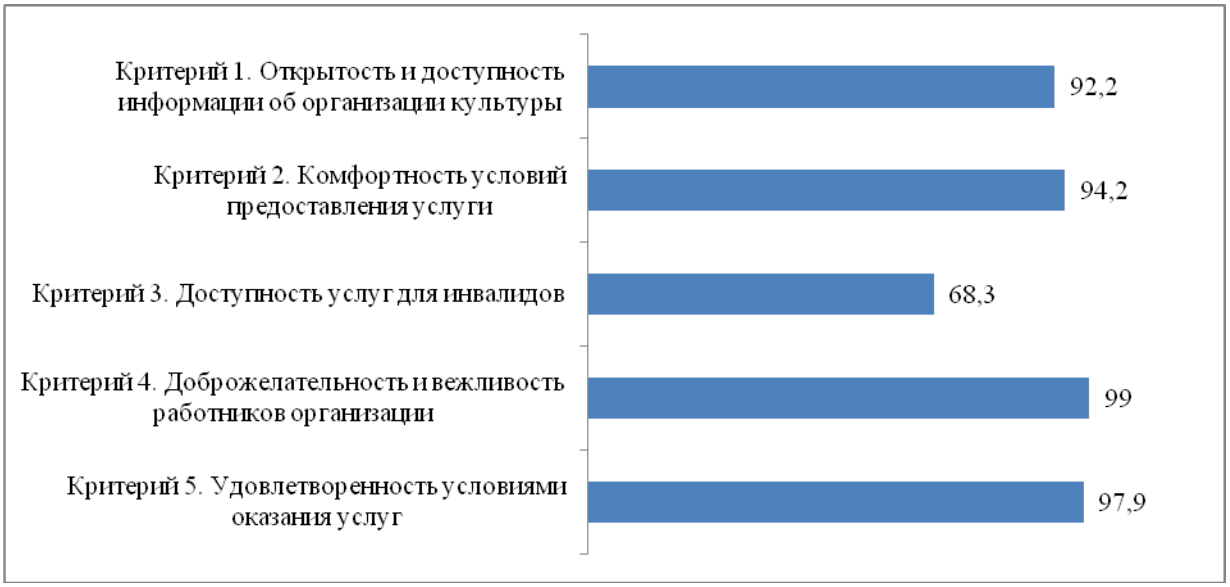

Рисунок 90. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Котласская централизованная библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Котласская централизованная библиотечная система*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 90,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Котласская централизованная библиотечная система*» занимает 25 место из 53.

2.46. Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей» http://kotlasmuzei.ru

Социально-демографический портрет потребителя (n = 669 человек).

Таблица 252

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	41,1
женский	58,9
Итого:	100,0

Таблица 253

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	16,9
от 26 до 35 лет	34,2
от 36 до 54 лет	40,7
старше 55 лет	8,2
Итого:	100,0

Таблица 254

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	59
Среднее специальное	30,5
Полное (общее) среднее	8,2
Неполное среднее	2,2
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 255

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	53,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	14,9
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	31,3
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 256.

Таблица 256

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**X**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9 (из 9)**	**12 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Котласский краеведческий музей*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Котласский краеведческий музей*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 91, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 91, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также средняя удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

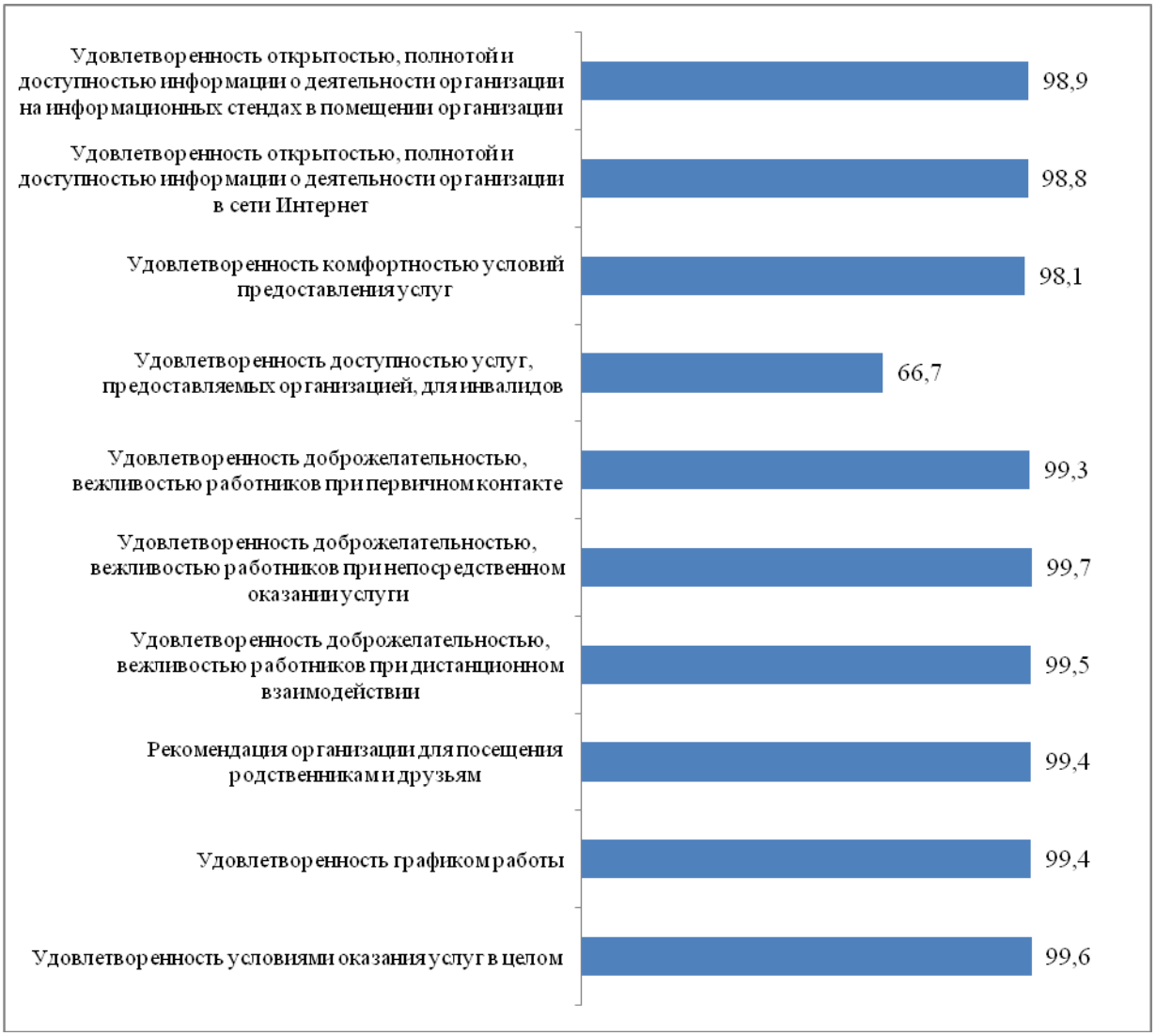

Рисунок 91. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Котласский краеведческий музей», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №1 – «музею нужно

помочь с приобретением подъёмника - для удобства посещения инвалидами». Пожелание респондента № 2 – «ремонт с учетом доступной среды».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 98,7% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- «Неудобное расположение. Необходимо новое здание в центре»;
- «Слишком далеко от центра города, неудобно добираться до музея» (3 ответа);
- «Чаще менять выставки. Сотрудничать с местными коллекционерами и осуществлять совместные мероприятия. Не хватает молодежных и интересных мероприятий»
- «работники культуры сами должны быть культурными».

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Котласский краеведческий музей»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 49 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 66,7 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 49,8 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Котласский краеведческий музей*», представлены на рисунке 92 и в Приложении 4.

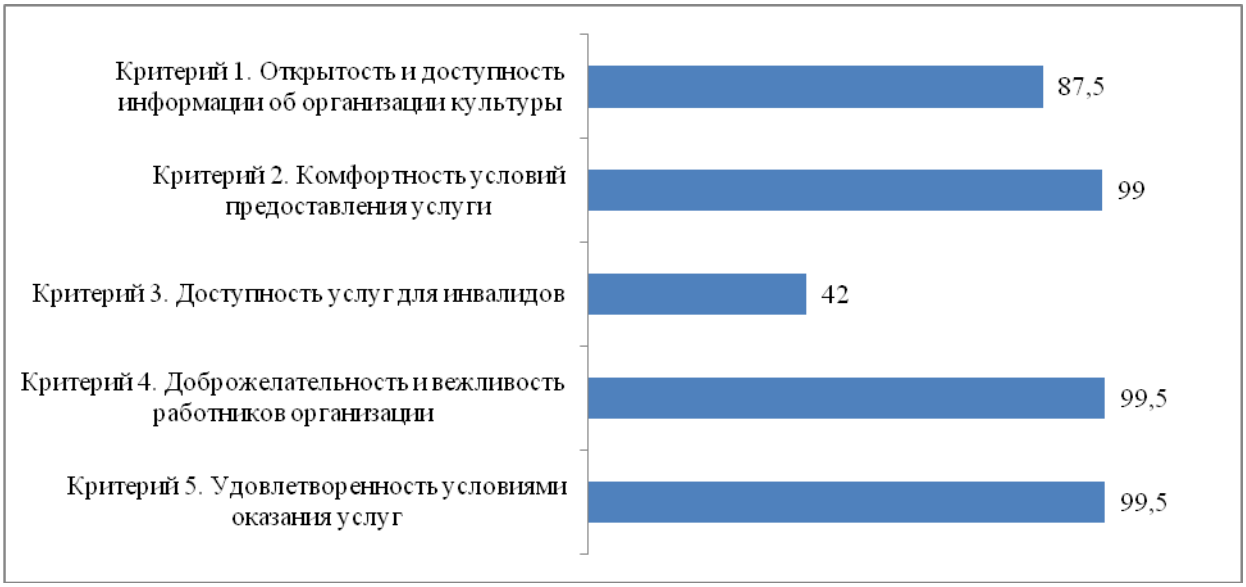

Рисунок 92. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Котласский краеведческий музей», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Котласский краеведческий музей*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 85,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Котласский краеведческий музей*» занимает 43 место из 53.

2.47. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас» http://kotlaskdk.arkh.muzkult.ru/about

Социально-демографический портрет потребителя (n = 494 человека).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 257.

Таблица 257

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. «Котласский Дворец культуры»: ул.Мелентьева, д.18	182	36,8
2. «Вычегодский Дом культуры»: пос.Вычегодский, ул.Ульянова, д.27	104	21,1
3. «Лимендский Дом культуры»: ул. Заполярная, д.20	108	21,8
4. «Дом культуры «Октябрь»: ул. Салтыкова-Щедрина, д.2А	92	18,7
5. Отдел по выставочной деятельности, традиционной народной культуре и туризму, ул.Гагарина, д.62	8	1,6
	494	100

Таблица 258

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	26,9
женский	73,1
Итого:	100,0

Таблица 259

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	7,9
от 26 до 35 лет	28,3
от 36 до 54 лет	49,4
старше 55 лет	14,4
Итого:	100,0

Таблица 260

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	42,7
Среднее специальное	46,4
Полное (общее) среднее	7,3
Неполное среднее	3,6
Итого:	100,0

Таблица 261

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	48
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	23,3
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	28,7
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 262.

Таблица 262

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**X**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**

11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9 (из 9)**	**12 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Культурно-досуговый комплекс*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- неполная информация об учредителе;
- хорошо сделано материально-техническое обеспечение.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Культурно-досуговый комплекс*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 93, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 93, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Замечания респондента №1 – «Санитарное состояние туалетов оставляет желать лучшего. Акустика в зале плохая, на концерты не прихожу только по этой причине».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 83,4% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- кадровые проблемы («Сменить директора срочно! Коллектив набрала из хабалистых и не профессиональных женщин. Один звукооператор молодец!» / «В Вычегодском ДК почти нет работников» / нужен компетентный, умеющий планировать работу учреждения с учётом запросов населения заведующий / Возмущен хамским отношением работника КДК);
- кулер с питьевой водой (5 ответов),
- хотелось бы видеть больше кружков на бюджетной основе для большего охвата детей;
- улучшить санитарное состояние туалетных комнат (7 ответов);
- бесплатный автобус для поездок на конкурсы (2 ответа),

- улучшить навигацию учреждения, организовать больше удобных зон отдыха («Котласский Дворец культуры»: ул.Мелентьева, д.18),
- нет питьевой воды и не работает туалет («Вычегодский Дом культуры»: пос.Вычегодский, ул.Ульянова, д.27);
- Парковка маленькая,особенно в зимнее время. Не функционирует боковой вход,при форс мажорных обстоятельствах получается нет запасного выхода («Котласский Дворец культуры»: ул.Мелентьева, д.18).

Благодарности от респондентов: «Огромное спасибо за отремонтированную сцену» («Дом культуры «Октябрь»: ул. Салтыкова-Щедрина, д.2А); «Замечательный ДК!!! Классные мероприятия!!! Всё здорово!!!» («Котласский Дворец культуры»: ул.Мелентьева, д.18).

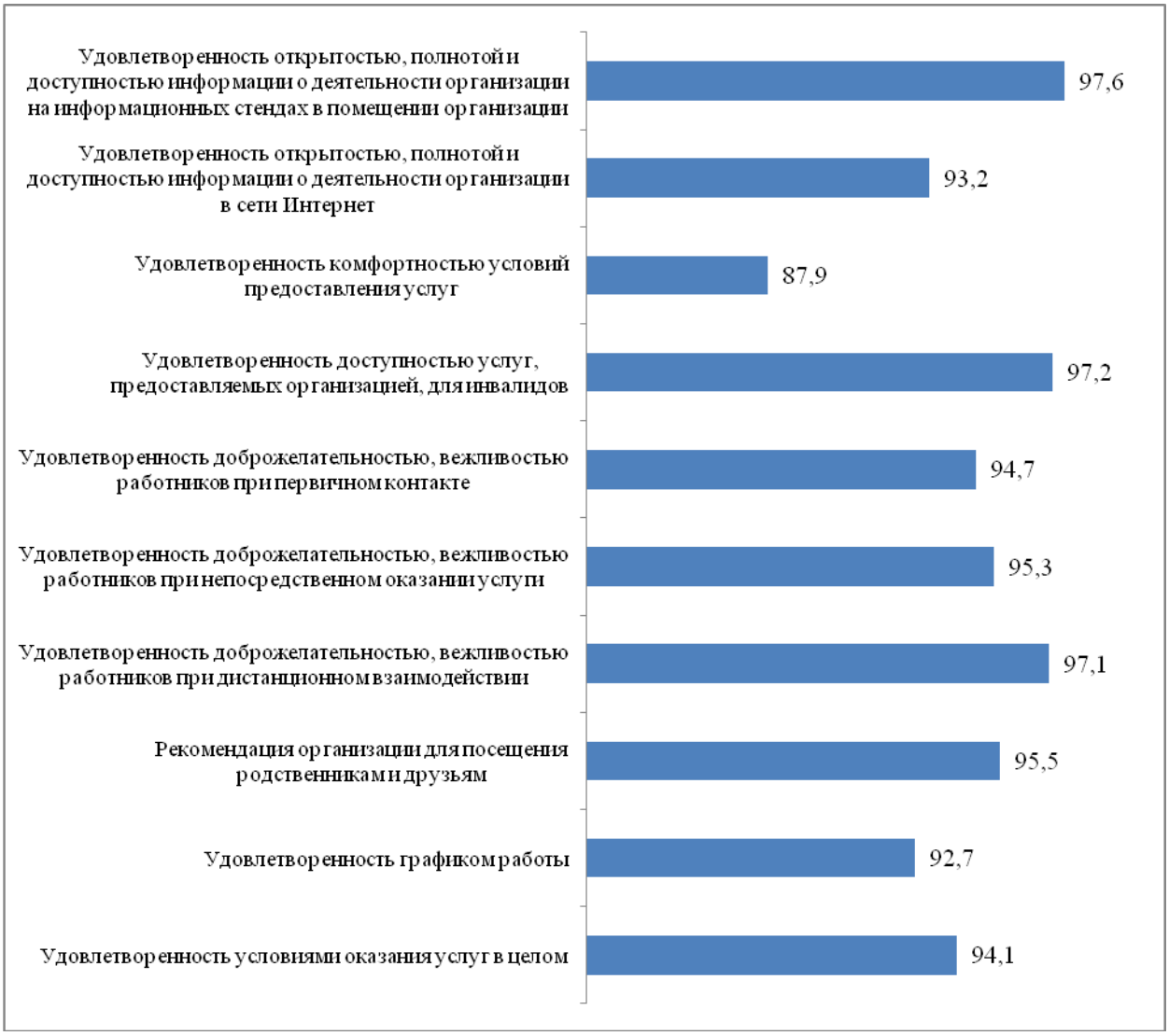

Рисунок 93. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Культурно-досуговый комплекс», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Культурно-досуговый комплекс*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 95,4 баллов, с учетом его значимости – 38,2 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 87,9 баллов, с учетом его значимости – 44 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 24 бала;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 97,2 баллов, с учетом его значимости – 29,2 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 94,7 баллов, с учетом его значимости – 37,9 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 95,3 баллов, с учетом его значимости – 38,1 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 19,4 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 95,5 баллов, с учетом его значимости – 28,7 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 92,7 баллов, с учетом его значимости – 18,5 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 94,1 баллов, с учетом его значимости – 47,1 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Культурно-досуговый комплекс*», представлены на рисунке 94 и в Приложении 4.

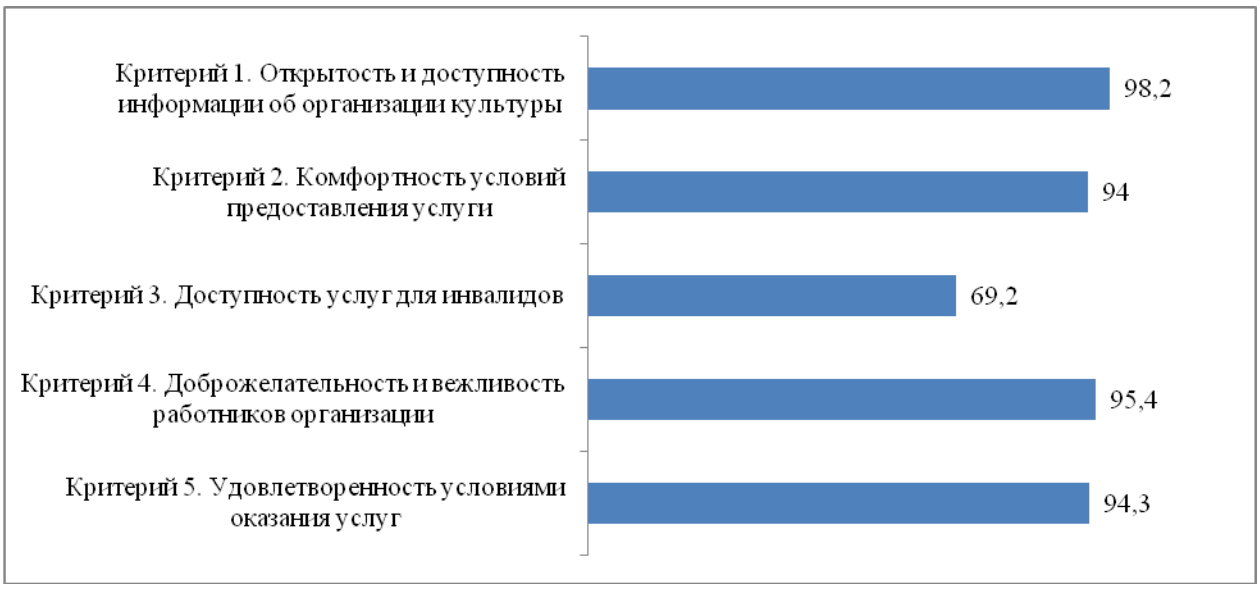

Рисунок 94. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Культурно-досуговый комплекс», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Культурно-досуговый комплекс*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 90,2 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Культурно-досуговый комплекс*» занимает 27 место из 53.

2.48. Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система» http://ncbs.arkh.muzkult.ru

Социально-демографический портрет потребителя (n = 923 человека).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 263.

Таблица 263

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. городская центральная библиотека - абонемент, адрес: ул. Ворошилова, д.22	300	32,5
2. городская центральная библиотека - читальный зал, адрес: ул. Ворошилова, д.20	238	25,8
3. городская центральная библиотека - центр правовой информации, адрес:ул. Мельникова, д. 12, корпус 1	105	11,4
4. городская детская библиотека, адрес: ул. 50-летия Октября, д.43, корп.1	280	30,3
	923	100

Таблица 264

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	30,4
женский	69,6
Итого:	100,0

Таблица 265

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	15,3
от 26 до 35 лет	29,3
от 36 до 54 лет	36,2
старше 55 лет	19,2
Итого:	100,0

Таблица 266

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	40,6
Среднее специальное	49,8
Полное (общее) среднее	6,7
Неполное среднее	2,5
Начальное	0,3
Итого:	100,0

Таблица 267

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	71,4
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	16,8
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	11,8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 268.

Таблица 268

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**X**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**0**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**

11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**9 (из 9)**	**9 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Новодвинская централизованная библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 9 баллов и соответствует среднему уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- раздел по оценке качества есть, но информации о результатах/ планах в нем нет;
- неполная информация об учредителе;
- информацию в разделе «Документы» сортировать по разделам или задачам;

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «*Новодвинская централизованная библиотечная система*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 95, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 95, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «У читального зала нет своей туалетной комнаты, что для инвалидов неудобно». Замечание респондента №1 – «Условий для обслуживания инвалидов практически нет».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 94,8% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- хотелось бы больше информации на информационных стендах города;
- читальный зал и абонемент городской библиотеки находятся на окраине города в неприспособленных помещениях, что делает библиотеки малопривлекательными (19 ответов);
- отсутствие отдельного туалета для читателей (18 ответов);
- обновление книжного фонда (15 ответов);
- улучшить состояние дороги ведущей в библиотеку (провалилось дорожное покрытие, постоянно стоит вода) – 8 ответов;
- отсутствие ремонта (5 ответов).

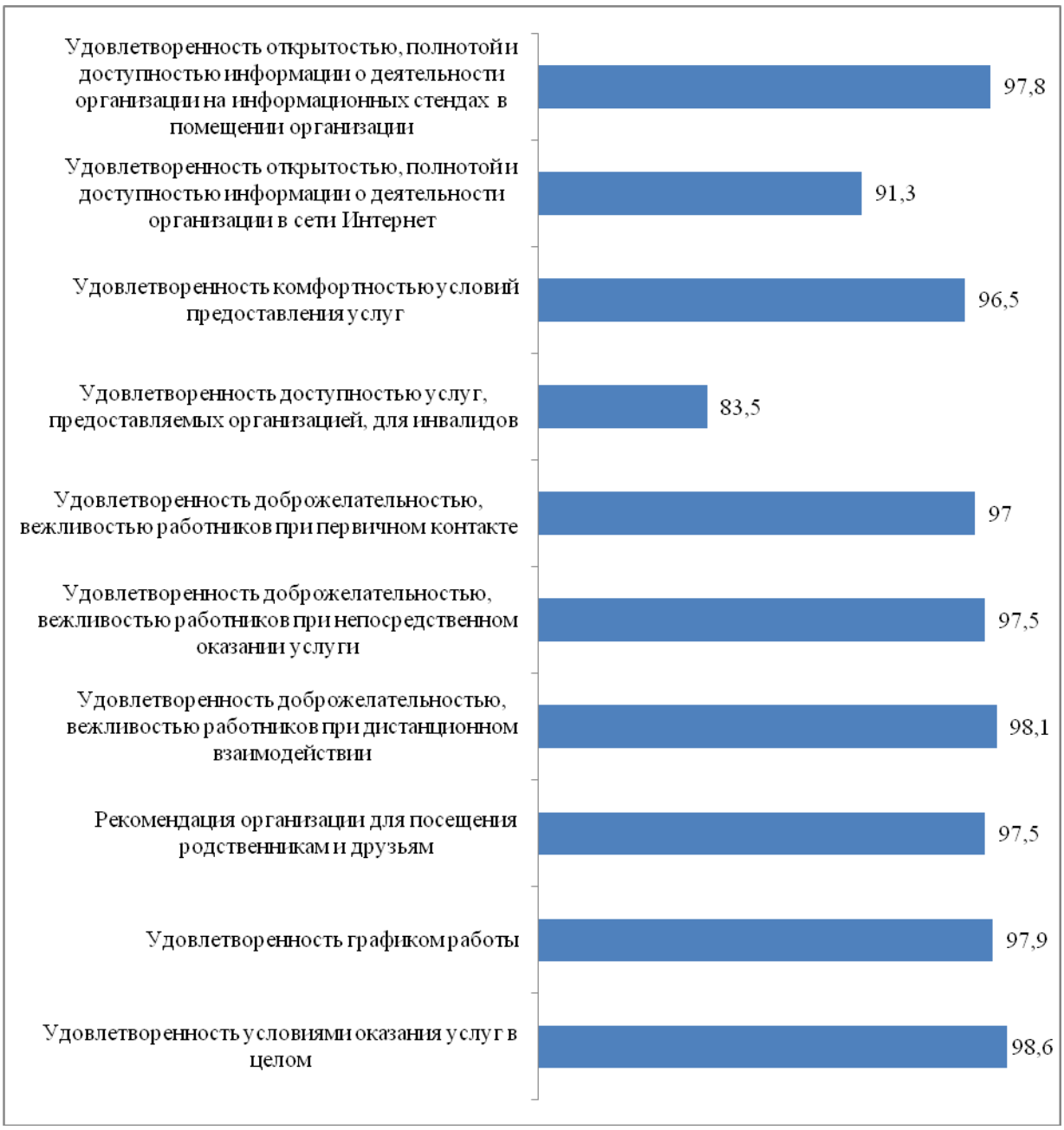

Рисунок 95. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Новодвинская централизованная библиотечная система», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «*Новодвинская централизованная библиотечная система*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 85,7 баллов, с учетом его значимости – 25,7 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 94,6 баллов, с учетом его значимости – 37,8 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 96,5 баллов, с учетом его значимости – 48,3 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 83,5 баллов, с учетом его значимости – 25,1 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 97 баллов, с учетом его значимости – 38,8 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 97,5 баллов, с учетом его значимости – 39 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 97,5 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,9 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,6 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «*Новодвинская централизованная библиотечная система*», представлены на рисунке 96 и в Приложении 4.

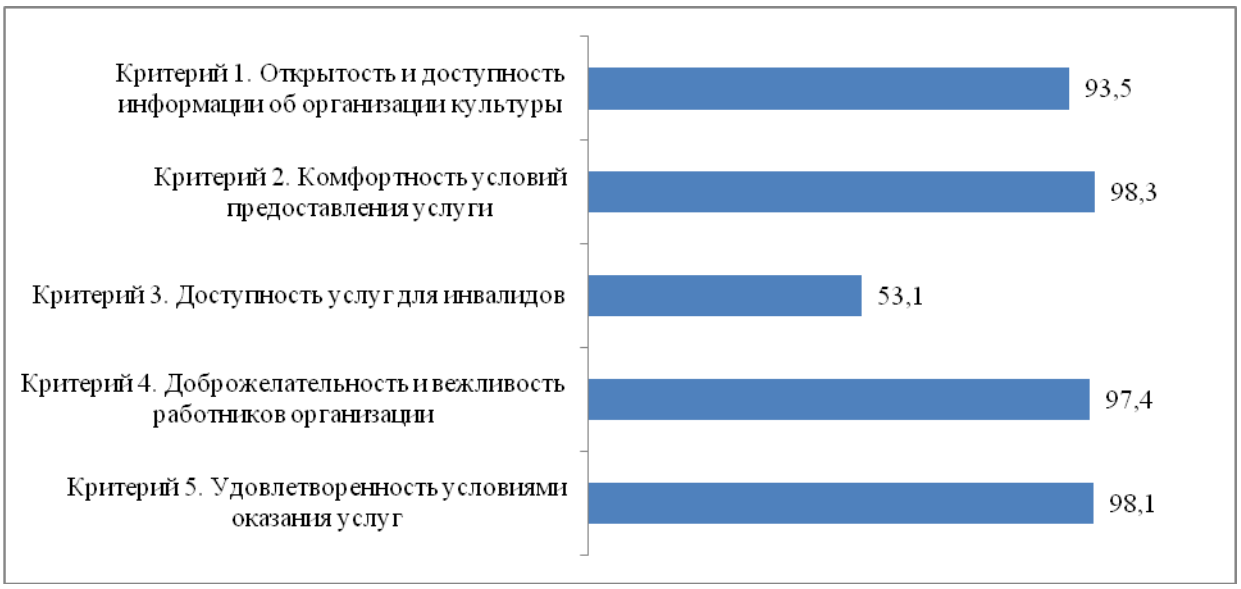

Рисунок 96. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Новодвинская централизованная библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «*Новодвинская централизованная библиотечная система*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 88,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «*Новодвинская централизованная библиотечная система*» занимает 34 место из 53.

2.49. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр» http://драмтеатр29.рф/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Таблица 269

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	38,2
женский	61,8
Итого:	100,0

Таблица 270

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	9,2
от 26 до 35 лет	27,5
от 36 до 54 лет	44,3
старше 55 лет	19
Итого:	100,0

Таблица 271

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	49,5
Среднее специальное	38,5
Полное (общее) среднее	7,7
Неполное среднее	4,3
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 272

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	74,3
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	2,2
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	23,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 273.

Таблица 273

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**0,5**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**0**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**0**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**X**	**0**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**0**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**0**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. 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	**9 (из 9)**	**4,5 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Северодвинский драматический театр*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 4,5 баллов и соответствует низкому уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУК «*Северодвинский драматический театр*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 97, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 97, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

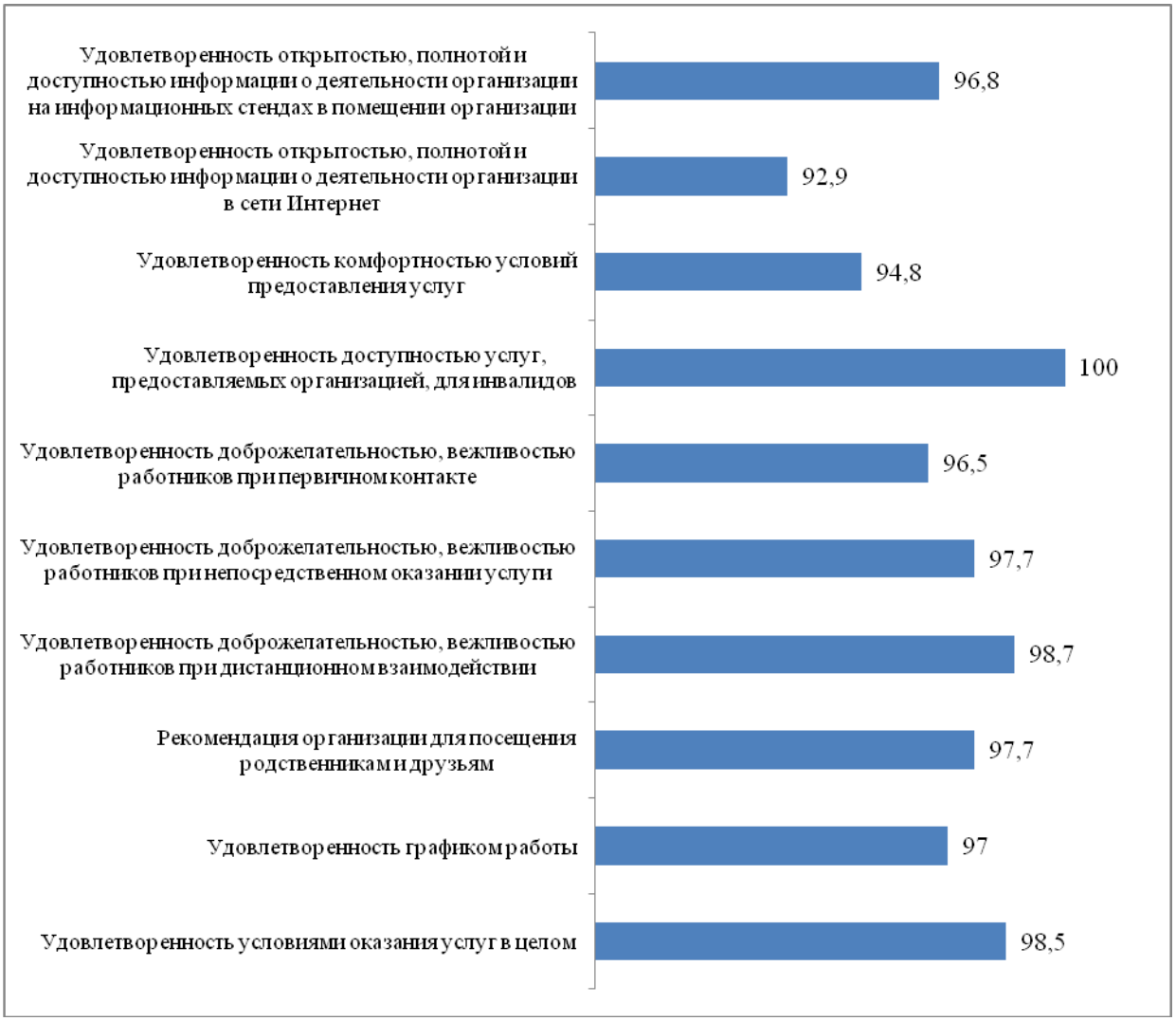

Рисунок 97. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУК «Северодвинский драматический театр», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 95,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- «Женщины, смотрящие за порядком сильно хамят, особенно на детских спектаклях. Необходимо повысить их культуру общения со зрителями. Мой ребенок после одного такого посещения спектакля, больше не хочет ходить в театр из-за них»;
- «Старший администратор очень грубая женщина, в сравнении с вежливым кассиром» (3 подобных ответа);
- увеличить количество актуальной информации на сайте (5 ответов),
- «Заходя в наш театр чувствуешь, что там кто-то "умер". Не интересно находиться. Спектакли скучнее с каждым разом. Декларации и костюмы блеклые»;
- отремонтировать туалеты (8 ответов);
- контроль за работой театрального кафе;
- ввести онлайн-расчеты;
- изменить время работы кассы, чтобы утром в рабочие дни можно было купить билет;
- цена билета в кассе не соответствует указанной на сайте;
- мало спектаклей для подростков (2 ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МАУК «*Северодвинский драматический театр»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 64,3 баллов, с учетом его значимости – 19,3 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 94,8 баллов, с учетом его значимости – 37,9 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 94,8 баллов, с учетом его значимости – 47,4 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 96,4 баллов, с учетом его значимости – 28,9 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование

получателя услуги – значение показателя равно 96,5 баллов, с учетом его значимости – 38,6 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 39,1 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97 баллов, с учетом его значимости – 19,4 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МАУК «*Северодвинский драматический театр*», представлены на рисунке 98 и в Приложении 4.

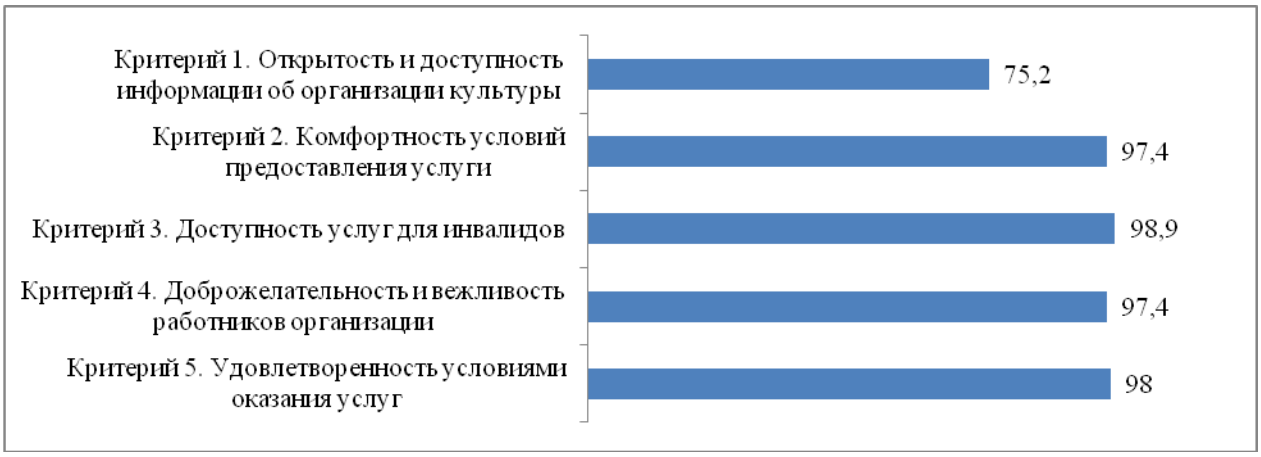

Рисунок 98. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МАУК «Северодвинский драматический театр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МАУК «*Северодвинский драматический театр*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 93,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МАУК «*Северодвинский драматический театр*» занимает 10 место из 53.

2.50. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» http://цкиом.рф/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Таблица 274

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	36
женский	64
Итого:	100,0

Таблица 275

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	9
от 26 до 35 лет	16
от 36 до 54 лет	53
старше 55 лет	22
Итого:	100,0

Таблица 276

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	49,7
Среднее специальное	36
Полное (общее) среднее	10,7
Неполное среднее	3,6
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 277

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	71,7
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	2,7
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	25,6
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 278.

Таблица 278

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**0**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**X**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**0**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**0**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**0**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9 (из 9)**	**8 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Центр культуры и общественных мероприятий*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 8,5 баллов и соответствует среднему уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- «версия для слабовидящих» отличается только отсутствием цвета;
- информация о финансовой деятельности по ссылке не открывается.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУ «*Центр культуры и общественных мероприятий*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 99, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 99, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

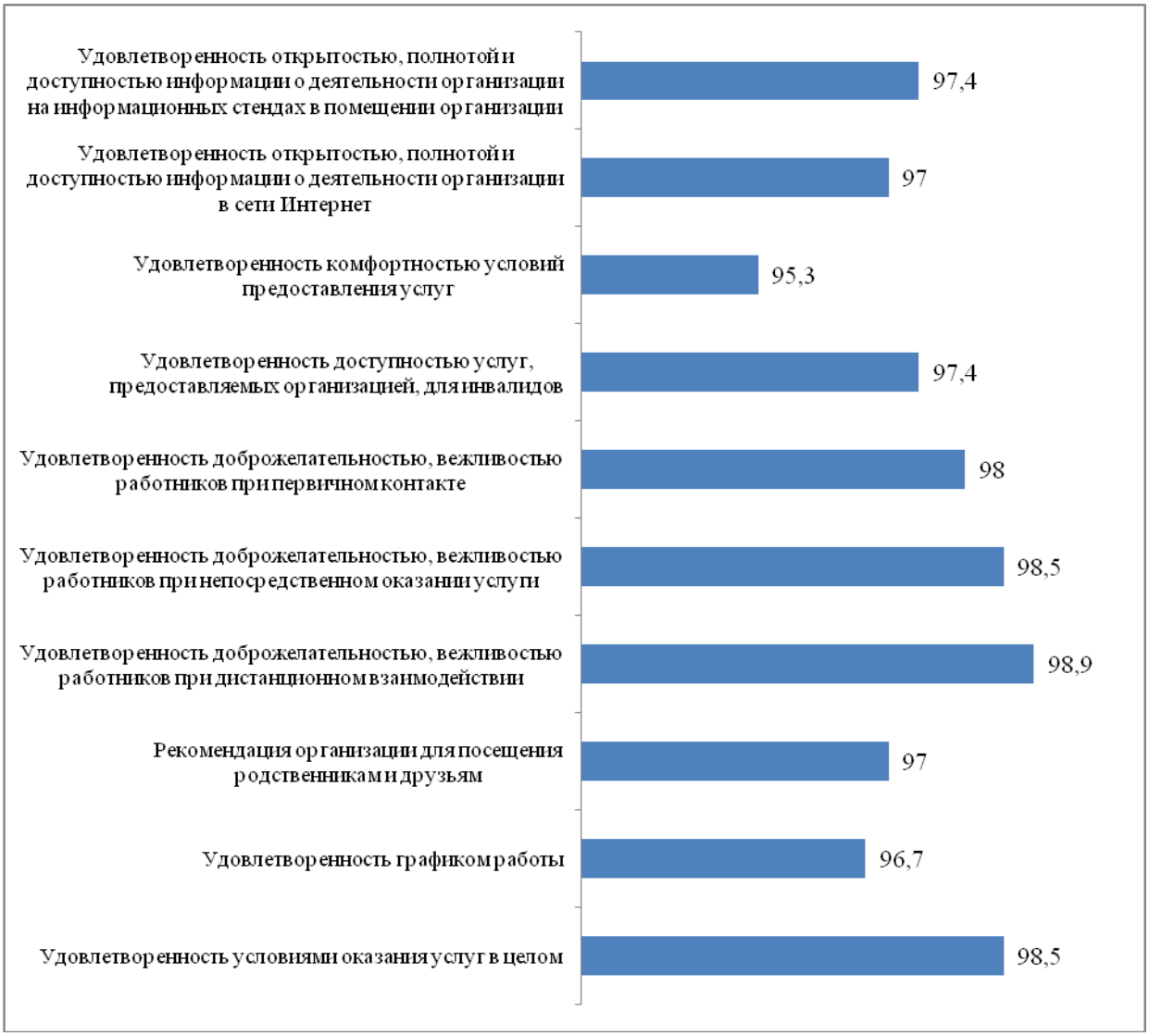

Рисунок 99. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУ «Центр культуры и общественных мероприятий», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 95,7% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- Оформление парка, яркий стенд с мероприятиями, красивый вход в парк;
- Обеспечить наличие туалетной бумаги в санитарно-гигиенических помещениях (4 ответа);
- не хватает информационных табло (5 ответов);
- режим работы касс в более поздний период (3 ответа);
- организовать комфортную зону отдыха и ожидания (4 ответа);
- организовать кружки для детей;
- кулер с питьевой водой (2 ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МАУ «*Центр культуры и общественных мероприятий»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 80,9 баллов, с учетом его значимости – 24,3 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 97,2 баллов, с учетом его значимости – 38,9 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 95,3 баллов, с учетом его значимости – 47,7 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 97,4 баллов, с учетом его значимости – 29,2 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 39,2 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 39,4 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 98,9 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 97 баллов, с учетом его значимости – 29,1 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 96,7 баллов, с учетом его значимости – 19,3 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МАУ «*Центр культуры и общественных мероприятий*», представлены на рисунке 100 и в Приложении 4.

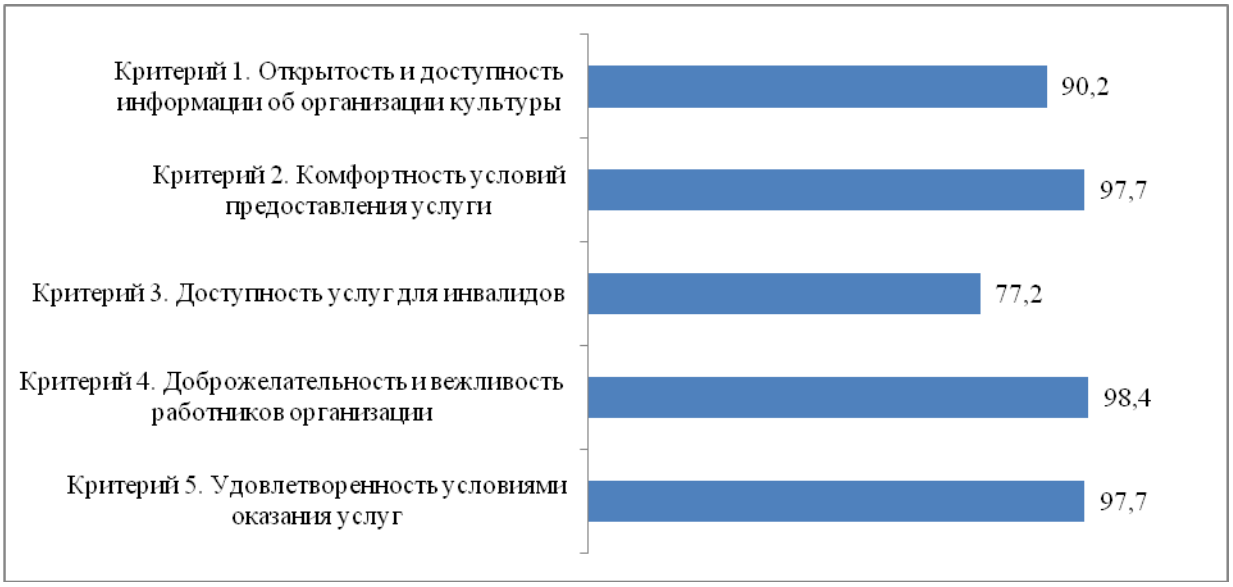

Рисунок 100. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МАУ «Центр культуры и общественных мероприятий», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МАУ «*Центр культуры и общественных мероприятий*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 92,2 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МАУ «*Центр культуры и общественных мероприятий*» занимает 18 место из 53.

2.51. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» http://musey29.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 686 человек).

Таблица 279

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	30,8
женский	69,2
Итого:	100,0

Таблица 280

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	27,9
от 26 до 35 лет	16,6
от 36 до 54 лет	31,9
старше 55 лет	23,6
Итого:	100,0

Таблица 281

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	54,1
Среднее специальное	17,9
Полное (общее) среднее	22,2
Неполное среднее	4,5
Начальное	1,3
Итого:	100,0

Таблица 282

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	71,3
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	9,9
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	18,8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 283.

Таблица 283

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**

2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**X**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9 (из 9)**	**12 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Северодвинский городской краеведческий музей*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- «версия для слабовидящих» отличается только отсутствием цвета;
- очень хорошая информация по МТО

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Северодвинский городской краеведческий музей*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 101, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 101, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

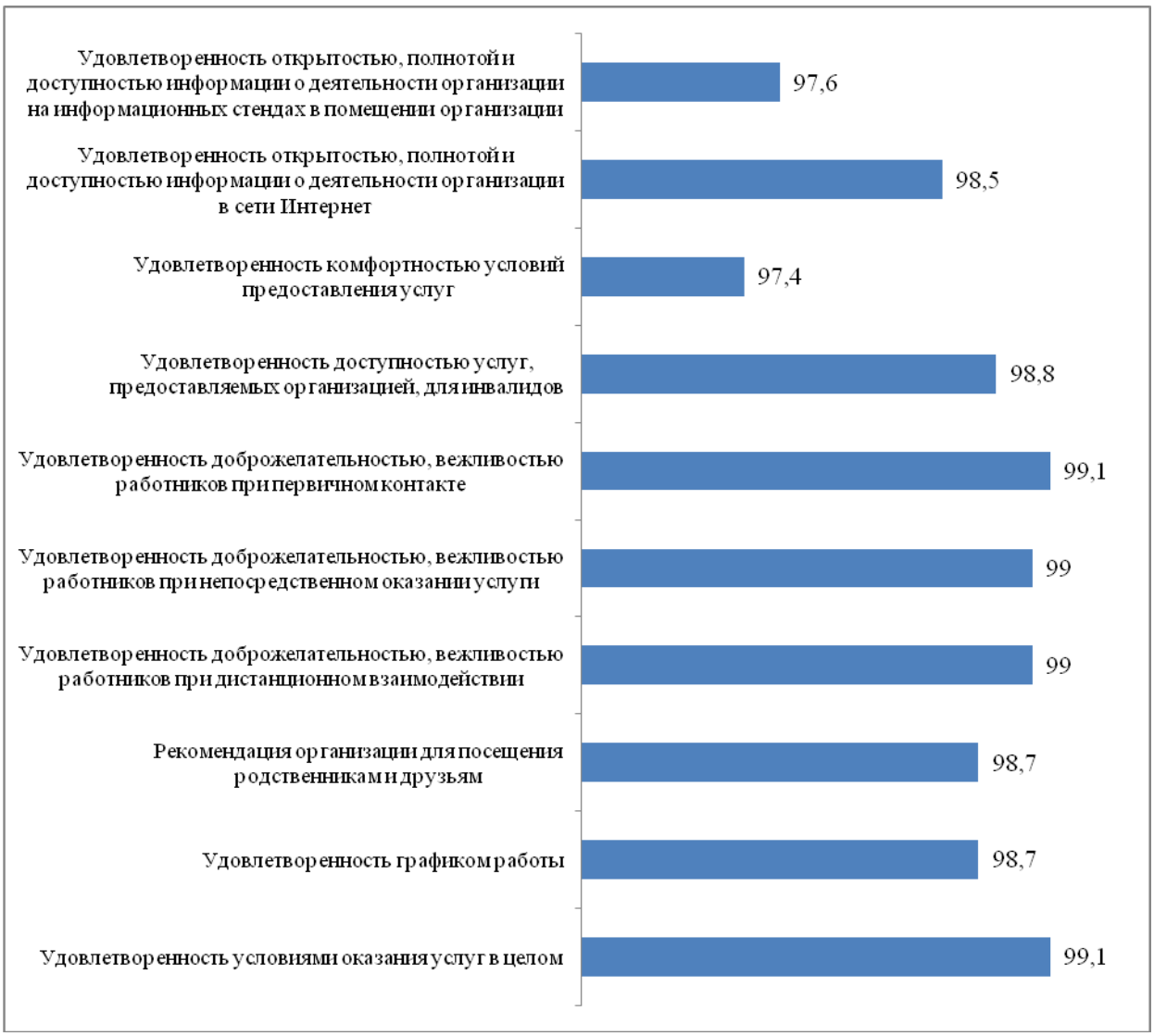

Рисунок 101. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Северодвинский городской краеведческий музей», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Отзыв респондента №1 – «4 социальных педагога, 11 воспитанников центра людей с ментальными нарушениями "Забота" остались очень довольны посещением музея и экскурсией. ОГРОМНОЕ СПАСИБО. Очень вежливый персонал».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 93,1% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- внедрять более современные технологии в выставочных залах, оживить стенды;
- «Очень понравилась выставка "Мир из кабины пилота". Но очень неподходящие, отвлекающие рамки фото. И стекло очень бликует»;
- сделать более понятной навигацию в музее;
- больше выставок, обновление экспонатов (2 ответа);
- не хватает зала природы родного края (2 ответа); нет зала начала строительства города;
- побольше интерактивный занятий для взрослых, ролевых деловых игр, викторин, квестов для старшеклассников;
- увеличить информацию в СМИ о музее, разместить рекламный стенд.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Северодвинский городской краеведческий музей»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 39,2 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 97,4 баллов, с учетом его значимости – 48,7 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 29,6 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 29,6 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 49,6 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Северодвинский городской краеведческий музей*», представлены на рисунке 102 и в Приложении 4.

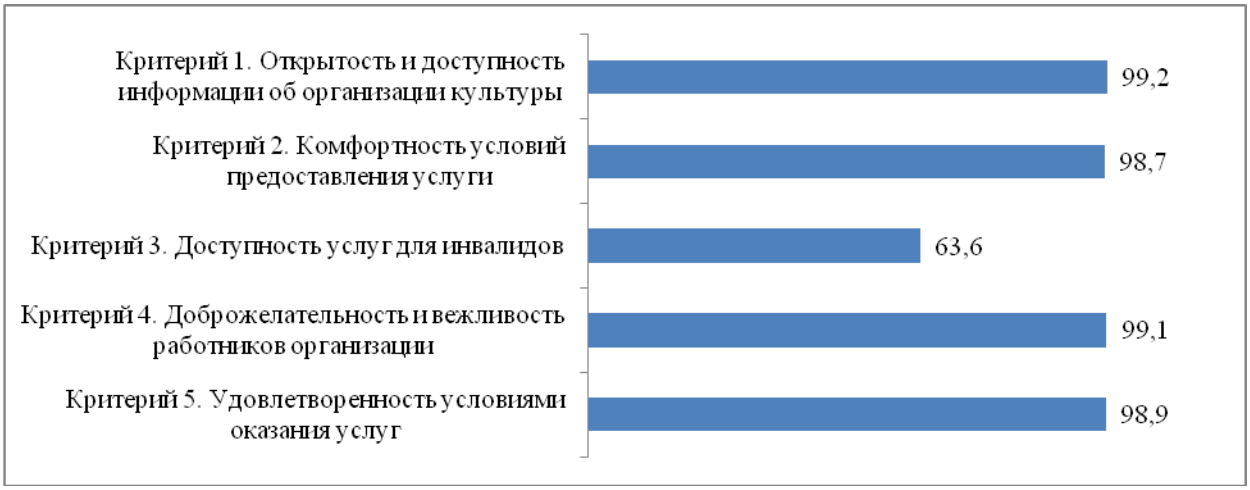

Рисунок 102. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Северодвинский городской краеведческий музей», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Северодвинский городской краеведческий музей*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 91,9 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «*Северодвинский городской краеведческий музей*» занимает 19 место из 53.

2.52. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» http://nordlib.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 1337 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 284.

Таблица 284

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Центральная библиотека им. Н.В. Гоголя: ул. Ломоносова, д. 100	137	10,2
2. Детско-юношеская библиотека им. А.С. Пушкина, филиал №1, пр. Ленина, 15	51	3,8
3. Библиотека «Бестселлер», филиал №2, ул. Юбилейная, 57а	159	11,9
4. Библиотека «Кругозор», филиал № 3, ул. Бутомы, 7	157	11,7
5. Библиотека «Мир знаний», филиал № 4, пр. Победы, 48	33	2,5
6. Библиотека «Ковчег», филиал № 5, б-р Строителей, 17	154	11,5
7. Библиотека «Открытие» им.Л.И. Черняевой, филиал № 6, ул. Комсомольская, 35	104	7,8
8. «Гнёздышко», библиотека-игротека, филиал № 7, ул. Ломоносова, 100	37	2,8
9. «Книжкин дом», библиотека-игротека, филиал № 8, пр. Ленина, 36	145	10,8
10. Библиотека семейного чтения «Книжная гавань», ул. К.Маркса, 26	59	4,4
11. Сельская библиотека, с. Ненокса, ул. Боровая, 6	301	22,5
	1337	100

Таблица 285

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	34,9
женский	65,1
Итого:	100,0

Таблица 286

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	14,3
от 26 до 35 лет	26,3
от 36 до 54 лет	37,5
старше 55 лет	31,9
Итого:	100,0

Таблица 287

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	48,5
Среднее специальное	35,1
Полное (общее) среднее	13,2

Неполное среднее	3,2
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 288

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	57,9
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	16,3
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	25,8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 289.

Таблица 289

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**X**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**

8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**1**
Всего	**9 (из 9)**	**12 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Муниципальная библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «*Муниципальная библиотечная система*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 103, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 103, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Пожелание респондента №1 – «хотелось бы, чтобы библиотека раньше начинала свою работу».

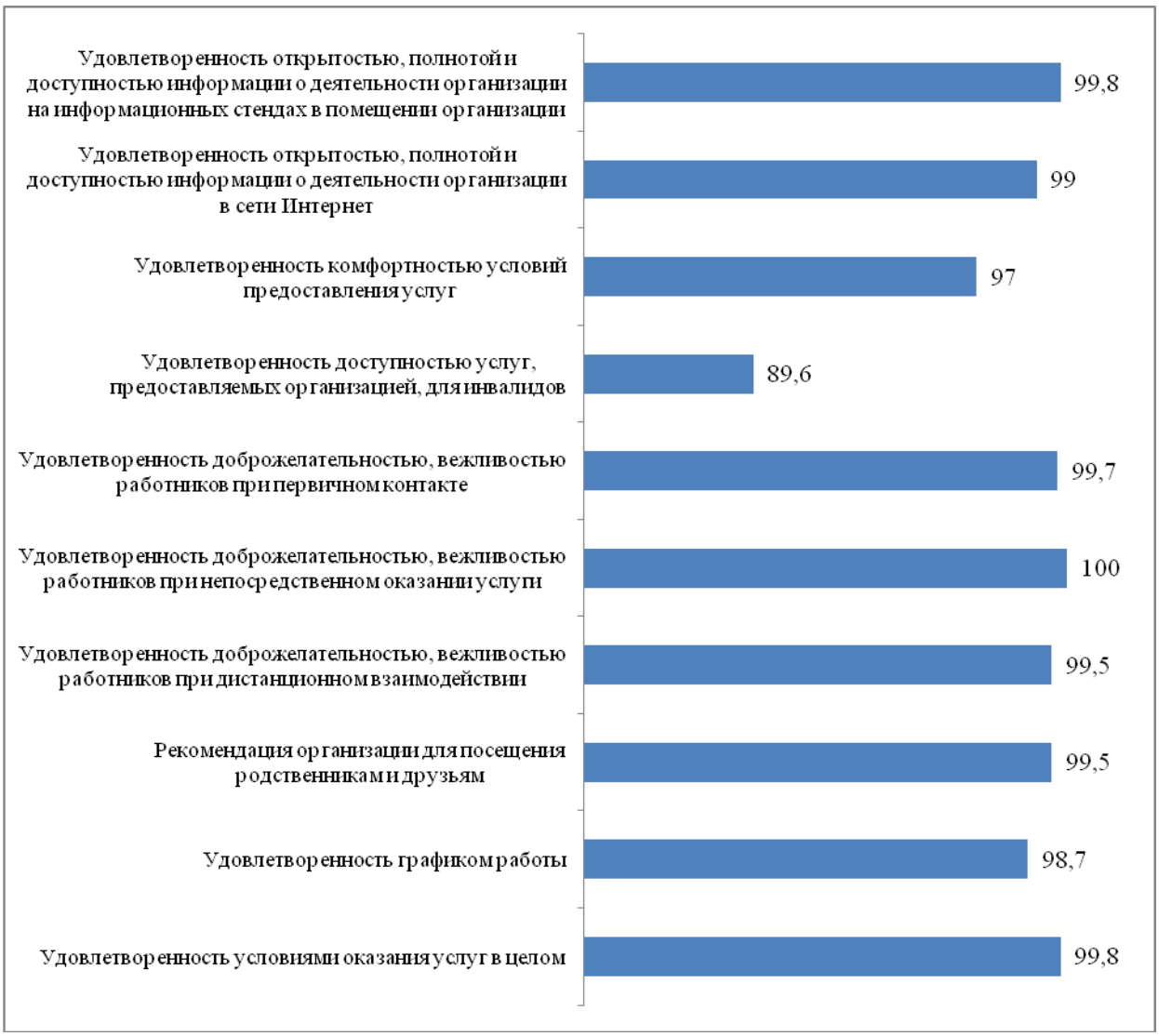

Рисунок 103. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Муниципальная библиотечная система», %

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 90,4% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- обновление книжного фонда и периодики (38 ответов);
- открыть мини-кафе / буфет (3 ответа); кофейный автомат (5 ответов);
- увеличить продолжительность работы библиотеки (5 ответов);
- изменить график работы (раньше открывать) – 13 ответов;
- школьники просят пятницу сделать рабочим днем (5 ответов);
- кулер с питьевой водой (13 ответов);
- требует ремонта залы гуманитарного и отраслевого отделов (5 ответов);
- поменять тюлевые гардины на жалюзи в читальном зале;
- проводить больше литературных мероприятий;
- хотелось бы удобной мебели: мягкие пуфы, удобные диванчики (5 ответов);
- сделать большую световую вывеску с названием над крыльцом;
- антискользящее покрытие на крыльце (45 ответов);
- интернет (12 ответов);
- нет стойки для велосипедов (2 ответа);
- необходим косметический ремонт в отделении детской книги (35 ответов).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «*Муниципальная библиотечная система*», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 97 баллов, с учетом его значимости – 48,5 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 50 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 89,6 баллов, с учетом его значимости – 26,9 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 49,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «*Муниципальная библиотечная система*», представлены на рисунке 104 и в Приложении 4.

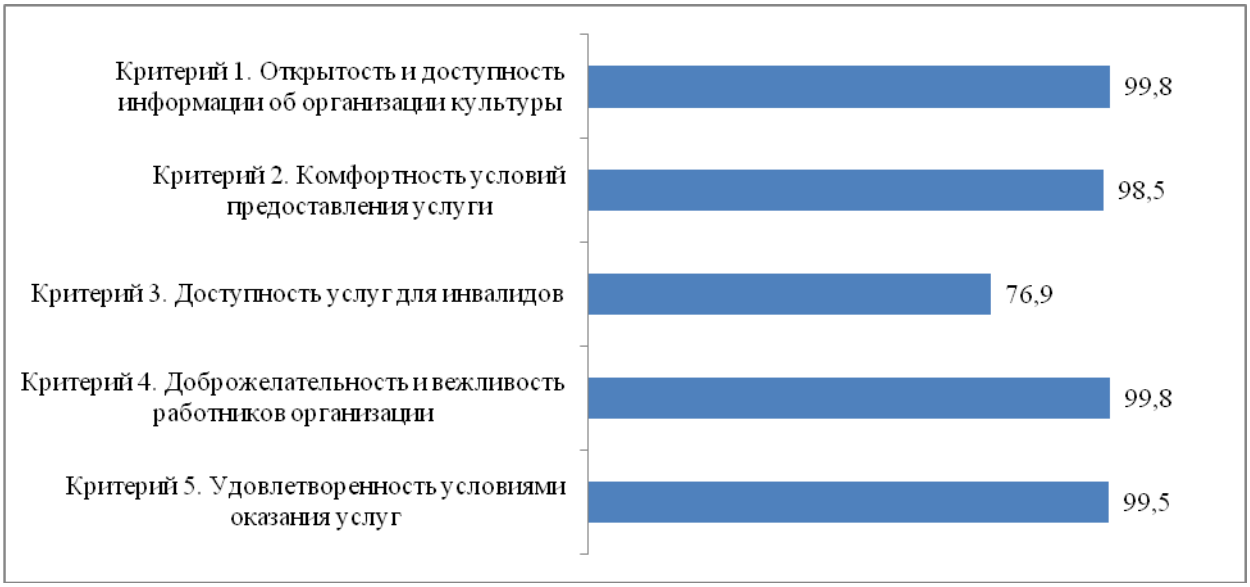

Рисунок 104. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Муниципальная библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «*Муниципальная библиотечная система*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 94,9 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУ «*Муниципальная библиотечная система*» занимает 4 место из 53.

2.53. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» http://sevdm.ru/

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Таблица 290

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	43,5
женский	56,5
Итого:	100,0

Таблица 290

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	35,5
от 26 до 35 лет	30,7
от 36 до 54 лет	30,5
старше 55 лет	3,3
Итого:	100,0

Таблица 291

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	27,5
Среднее специальное	45,5
Полное (общее) среднее	22,7
Неполное среднее	3,8
Начальное	0,5
Итого:	100,0

Таблица 292

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	74,3
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	7,3
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	18,4
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 293.

Таблица 293

Перечень информации	**на информационных стендах в помещении организации**	**на официальном сайте организации в сети «Интернет»**
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**2**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее	**1**	**1**

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**	**1**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**X**	**1**
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**X**	**1**
6. Режим, график работы организации культуры	**1**	**1**
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**	**1**
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	**1**	**1**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	**1**
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	**1**
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**	**1**
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	**X**	**X**
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**	**0,5**
Всего	**9 (из 9)**	**11,5 (из 12)**

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11,5 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- в разделе об оценке качества нет результатов оценки и планов по устранению.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУК «*Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 105, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 105, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

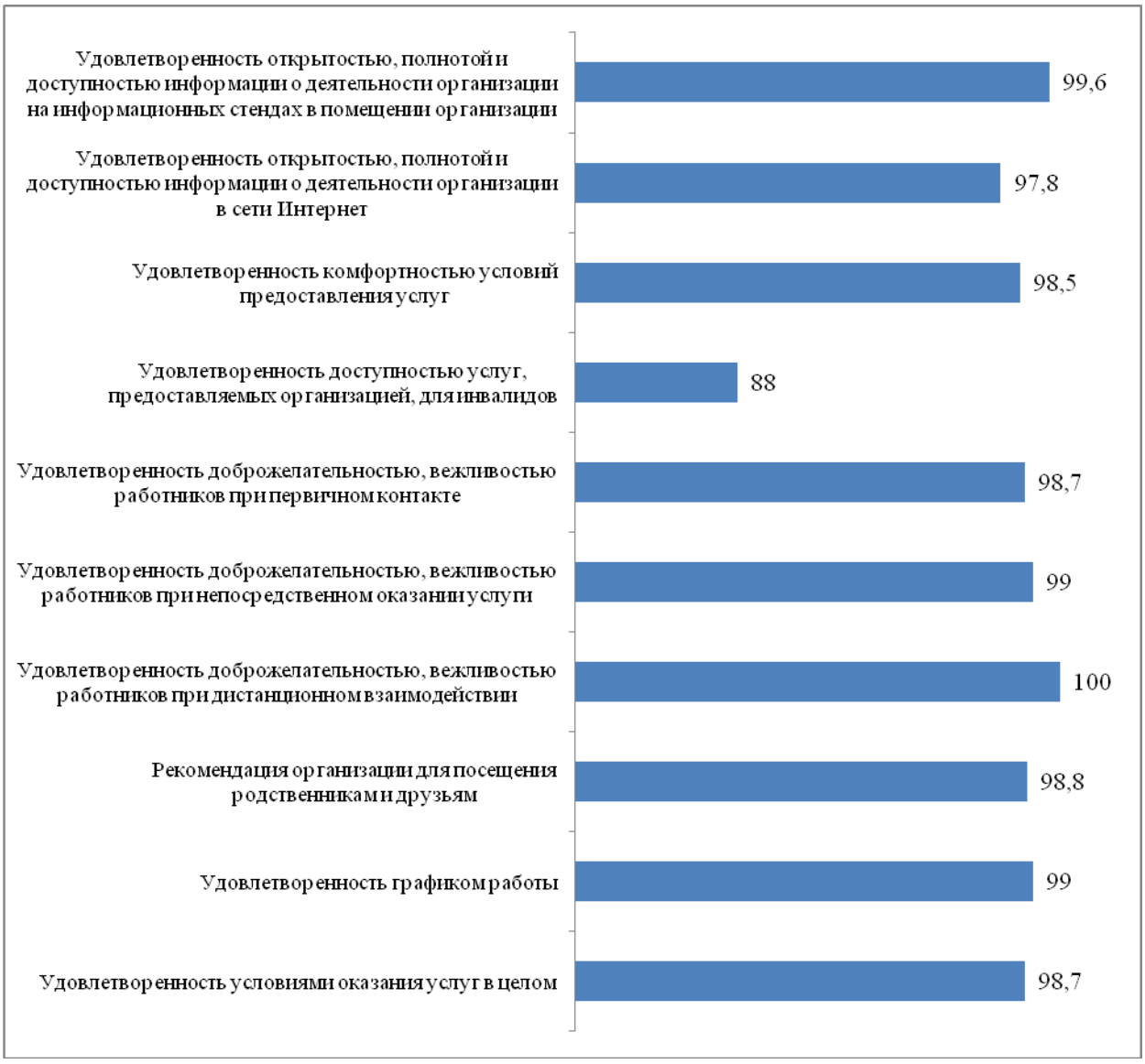

Рисунок 105. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУК «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Замечание респондента №1 – «комфортная среда для инвалидов не предусмотрена, нет пандусов для колясочников, поднимание на второй и третий этаж проблематично». Оценка респондента №2 – «доступная среда для инвалидов нарушена».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 97,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- разместить на сайте информацию о секциях и кружках, которые работают в помещении ДК; улучшить сайт (3 ответа);
- на втором этаже поставить удобные диваны;
- кулер с питьевой водой (3 ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МАУК «*Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - 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 – значение показателя равно 97,6 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;

1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 50 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 88 баллов, с учетом его значимости – 26,4 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при

обращении в организацию – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 29,7 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МАУК «*Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)*», представлены на рисунке 106 и в Приложении 4.

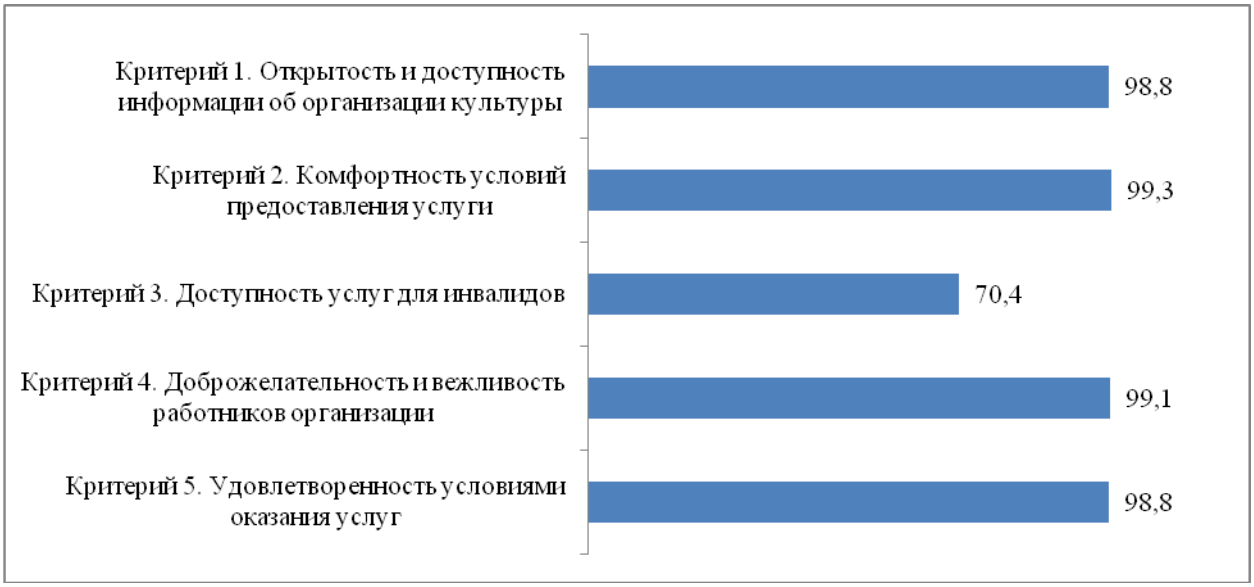

Рисунок 106. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МАУК «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МАУК «*Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 93,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МАУК «*Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)*» занимает 11 место из 53.

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Рейтинг оцениваемых учреждений культуры представлен в таблице 294.

Результаты проведенного исследования показали, что все оцениваемые организации культуры получили высокие итоговые баллы (в диапазоне от 402,5 до 483,4 баллов).

Лидером рейтинга оценки качества условий оказания услуг организациями культуры среди оцениваемых учреждений стало Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр "Родина"». Указанная организация культуры получила 483,4 балла в совокупности оценок по пяти критериям.

В данном рейтинге можно выделить три группы организаций.

Первую группу составляют организации культуры, набравшие менее 85 итоговых баллов (46-53 места рейтинга), у которых «западает» один из критериев, чаще всего это критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Вторую группу составляют организации культуры, набравшие более 95 баллов (1-3 места рейтинга), у которых на высоком уровне представлены все пять критериев.

Остальные организации составляют третью группу.

Таблица 294

Место рейтинга	Учреждение культуры	**Итоговое количество баллов**
1	44. Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»	**96,68**
2	42. Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система»	**95,96**
3	35. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт»	**95,2**
4	52. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система»	**94,9**
5	14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниц. район»	**94,7**
6	21. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья»	**94,7**
7	19. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района»	**94,5**
8	34. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр»	**93,9**
9	15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское»	**93,6**
10	49. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр»	**93,4**
11	53. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»	**93,3**
12	30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система»	**93,1**

13	36. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»	**92,82**
14	32. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	**92,58**
15	18. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района»	**92,4**
16	33. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч»	**92,38**
17	43. Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр»	**92,36**
18	50. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий»	**92,2**
19	51. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	**91,9**
20	39. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система»	**91,8**
21	26. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества»	**91,64**
22	31. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»	**91,3**
23	11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»	**91,1**
24	41. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень»	**90,44**
25	45. Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	**90,32**
26	20. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха»	**90,2**
27	47. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас»	**90,2**
28	38. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица»	**90,1**
29	23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека»	**89,8**
30	4. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система»	**89,2**
31	6.Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	**88,6**
32	16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» МО «Пинежский муниципальный район»	**88,5**
33	7. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей»	**88,4**
34	48. Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система»	**88,1**

35	22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей»	**87,9**
36	10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей»	**87,4**
37	3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система»	**87,3**
38	8. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района»	**87,3**
39	13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма»	**86,7**
40	9. Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр»	**86,3**
41	5. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей»	**86,1**
42	17. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" МО «Сийское»	**85,8**
43	46. Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	**85,5**
44	37. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры»	**85,3**
45	28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» МО «Холмогорский муниципальный район»	**85,02**
46	2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»	**84,7**
47	25. Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры"	**84,7**
48	12. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское»	**83,8**
49	29. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» МО «Холмогорский муниципальный район»	**83,04**
50	27. Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» МО «Холмогорский муниципальный район»	**82,9**
51	1. Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры»	**82,7**
52	40. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса»	**82,66**
53	24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны»	**80,5**

Таким образом, в ходе оценки и анализа данных, полученных в результате социологического исследования «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области», было выявлено, что все учреждения

культуры, в отношении которых в 2019 году инициирована независимая оценка, получили высокие рейтинговые оценки. По 100-балльной шкале все организации набрали от 80,5 до 96,7 баллов, что в целом можно считать отличным результатом.

Проблемные моменты, выявленные в ходе анализа, можно свести обобщенно к следующим:

– по критерию 1.1. – на сайтах в разделе «Документы» представлен неполный перечень документов, регламентирующих деятельность организации; часто эти документы размещены в различных директориях (разделах) и их затруднительно найти;

– по критерию 1.2. – реализованы и используются не все дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

– по критерию 2.1. – критическим является индикатор «доступность питьевой воды»;

– по критерию 3.1. – критическими моментами являются индикаторы: отсутствие стоянок или выделенных мест для автотранспортных средств инвалидов; отсутствие адаптированных дверных проемов; поручней, лифтов; отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

– по критерию 3.2. – проблемные зоны связаны с отсутствием возможностей дублирования информации для инвалидов непосредственно в стенах организации.

По критериям 4 и 5 нет существенных замечаний; оценки, данные исходя из субъективной позиции потребителей услуг в ходе анкетного опроса, достаточно высокие, на уровне 90-99%.

Тем не менее, в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки.

1. Согласно данным, полученным в ходе анализа официальных сайтов организаций, а также стендов в помещениях, выявлены следующие проблемные зоны. На официальных сайтах у отдельных организаций требует обновления и пополнения информация о проводимых мероприятиях. На сайтах организаций, а также на информационных стендах зачастую отсутствуют отчеты по независимой оценке качества или планы по их корректировки.

2. Выявлено неполное соответствие требованиям критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов»: в более чем половине организаций отсутствует такие элементы показателя, как «адаптированные поручни, дверные проемы», «наличие сменных кресел-колясок», специализированные санитарно-гигиенические помещения.

3. У учреждений культуры, расположенных в сельских территориях, зачастую отсутствуют элементарные условия для оказания услуг (санитарно-гигиенические помещения, тепловой режим помещений, безопасные входы).

Для совершенствования деятельности оцениваемых организаций культуры рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности организаций культуры на официальных сайтах и информационных стендах в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277; своевременно обновлять актуальную информацию.

2. Актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений, согласно п.3. приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277.

3. Предпринять меры по приведению в соответствие с действующими нормативами информационные стенды в организациях.

4. Предпринять меры по повышению доступности услуг оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья по всем критериям доступности.

Итоговые замечания по процедуре проведения социологического исследования независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области касаются следующих моментов:

– В проведенном исследовании зачастую наблюдается явный перевес в характеристиках полового состава выборки (в частности, соотношение иногда состаавляет 30% мужчин и 70% женщин, при соотношении в общероссийской выборке – 46 к 54%). С другой стороны, потребитель услуг учреждений культуры в провинции может «иметь женское лицо».

– В зависимости от специфики деятельности – музеи, библиотеки, социально- и культурно-досуговые центры – возможен разный портрет потребителя услуг, а значит различный уровень ожиданий и удовлетворенности от получаемых услуг.

– Необходимо также акцентировать внимание учреждений и интервьюеров на адекватности и объективности предоставляемых данных. В данных опроса отдельных учреждений распределение ответов явно не соотносится с кривой нормального распределения, респондентами выставлены максимальные оценки по всем вопросам, даже там, где есть явный недостаток в деятельности организации. Такие данные опроса явно не корректные, возможно сфабрикованы или заполнены с установкой на «правильность» заполнения.

– Учреждения культуры в отдаленных и малодоступных территориях имеют меньшее количество получателей услуг, чем учреждения городов и поселков. Поэтому для таких организаций сбор 600 анкет представляет явно затруднительную, а иногда и невыполнимую, задачу. В текущем году 5 из 53 организаций не смогли справиться с задачей сбора установленного Министерством количества анкет. Рекомендуется проводить сбор данных, исходя из числа генеральной совокупности, или ограничить число анкет числом 150-200.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Общие критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599) Архангельской области, **по результатам анализа официальных сайтов организаций культуры**

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
1.	Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры»	http://kuloydk.ru/	6,5	11	3	– телефон – электронная почта – интернет-приемная
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»	http://ркц-вельск.рф/	9,5	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система»	http://вельск-библио.рф/	11,5	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система»	https://vilcbs.arkh.muzkult	10,5	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
5.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей»	https://vil-museum.arkh.muzku	9	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи
6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	vinlib.ru	9	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей»	http://vin-muzeum.arkh.muzkult	9	11	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
						услуг
8.	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района»	biblio-ship.arkh.muzkult.ru (ссылка не найдена) Оценка по ссылке http://libkr.ru/	9,5	12	3	– телефон – электронная почта – анкета о качестве услуг
9.	Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр»	http://www.скдц.рф/	11	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей»	yarensk-museum.ru	5,5	11	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи
11.	Муниципальное	https://www.lenbibl.ru	11,5	12	4	– телефон – электронная почта

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			И$_{\text{сайт}}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**И**$_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**С**$_{\text{дист}}$– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
	бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»					– форма обратной связи – анкета о качестве услуг
12.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское»	http://urdomskoe.arkh.muzkult.ru	6	11	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
13.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма»	http://цнкт.рф/	9	11	2	– телефон – анкета о качестве услуг
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая	http://www.karpbibl.ru/	10,5	12	3	– телефон – электронная почта – интернет-приемная

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			И$_{\text{сайт}}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**И**$_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**С**$_{\text{дист}}$– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
	библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»					
15.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское»	https://kc-pinega.arkh.muzkult.ru/	7	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»	https://kc-karpogory.arkh.muzkult.ru/	10	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр» муниципального образования «Сийское»	http://skc.arkh.muzkult.ru/	6,5	11	3	– телефон – электронная почта – анкета о качестве услуг
18.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района»	http://cultprim.ru/	11	12	3	– телефон – электронная почта – анкета о качестве услуг
19.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района»	http://primlib.ru/	11	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи
20.	Муниципальное	http://kcrikasiha.ru	11	12	4	– телефон – электронная почта

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			И$_{\text{сайт}}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**И**$_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**С**$_{\text{дист}}$– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
	бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха»					– форма обратной связи – анкета о качестве услуг
21.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья»	http://museumprim.ru/	11	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей»	http://устьянскиймузей.рф/	11	12	3	– телефон – электронная почта – анкета о качестве услуг
23.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека»	http://ustlibr.ru/	11,5	12	5	– телефон – электронная почта – онлайн-консультант – анкета о качестве услуг – интернет-приемная

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны»	http://ustyany.com/	10	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
25.	Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры"	http://mukocdk.ru/	11	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества»	https://ust-ck.arkh.muzkult.ru/	10	12	3	– телефон – электронная почта – анкета о качестве услуг
27.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей	http://museumlomonosov.1mcg.ru/ (ссылка не работает)	11	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
	М.В.Ломоносова» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	Оценка по данным http://museumlomonosov.arkh.muzkult.ru/				услуг
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	https://holmcks.ru	11	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская	http://holmzbs.moy.su	6,5	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
	центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»					услуг
30.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система»	https://mpb-shen.arkh.muzkult.ru/about	11	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»	http://www.shenk-museum.ru/	10	12	3	– телефон – электронная почта – анкета о качестве услуг
32.	Муниципальное бюджетное учреждение	https://dkis.arkh.muzkult.ru/	11	12	4	– телефон – электронная почта

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
	культуры «Дворец культуры и спорта»					– форма обратной связи – анкета о качестве услуг
33.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч»	http://arhluch.ru/	11	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
34.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр»	http://agkc29.ru/	12	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
35.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт»	http://solombala-art.ru/	12	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
36.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»	http://www.kcsever.ru/	12	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
37.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск»	http://www.lomonosovdk.ru/	12	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
	«Ломоносовский Дворец культуры»					
38.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица»	http://bakariza.arkh.muzkult.ru/	11	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
39.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система»	https://arhlib.ru/	12	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
40.	Муниципальное учреждение культуры муниципального	http://maimaksa.ru/	12	12	2	– телефон – анкета о качестве услуг

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
	образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса»					
41.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень»	http://kcc.org.ru/old/	11	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
42.	Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система»	kor-cbs.ru	12	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
43.	Муниципальное учреждение «Коряжемский	http://korkdc.ru/	9,5	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
	культурно-досуговый центр»					
44.	Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»	http://mkcrodina.ru/	11,5	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
45.	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	http://kotlaslib.aonb.ru	10,5	12	3	– телефон – электронная почта – часто задаваемые вопросы
46.	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	http://kotlasmuzei.ru	12	12	2	– телефон – электронная почта
47.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый	http://kotlaskdk.arkh.muzkult.ru/about	12	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
	комплекс» муниципального образования «Котлас»					связи – анкета о качестве услуг
48.	Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система»	http://ncbs.arkh.muzkult.ru	9	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
49.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр»	http://драмтеатр29.рф/	4,5	12	2	– телефон – электронная почта
50.	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий»	http://цкиом.рф/	8	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
			$И_{сайт}$ –объем информации *(количество материалов/ единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	**$И_{норм-сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	**$С_{дист}$**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	http://musey29.ru/	12	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг
52.	Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система»	http://nordlib.ru/	12	12	5	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг – -онлайн-консультант
53.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»	http://sevdm.ru/	11,5	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

2. Исходные данные для расчета значений показателей,
характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599), **по результатам опроса потребителей услуг**

Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры							
№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес	$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных потребителей	$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры	$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах	$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте
1.	Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры»	165100, Архангельская обл, Вельский р-н, рп. Кулой, ул. Мира, 16	252	**166**	**160**	224	166

2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»	165150, Архангельская обл, Вельский р-н, г. Вельск, пл. Ленина, 38	600	**557**	**512**	572	529
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система»	165150, Архангельская обл, Вельский р-н, Вельск г., Фефилова ул., 2	743	**700**	**623**	704	628
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система»	165680, Архангельская обл, Вилегодский р-н, Ильинско-Подомское с., Первомайская ул., 9/А	655	**541**	**451**	548	453
5.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей»	165680, Архангельская обл, Вилегодский р-н, Ильинско-Подомское с., Советская ул., 16	600	**522**	**470**	524	477
6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	164571, Архангельская обл, Виноградовский р-н, Березник рп., П.Виноградова ул., 81	727	**664**	**495**	669	505
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовски	164571, Архангельская обл, Виноградовский р-н, Березник рп.,	649	**556**	**418**	559	422

	й районный исторический музей»	П.Виноградова ул., 125					
8.	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района»	165320, Архангельская обл, Котласский р-н, Шипицыно рп., Северная ул., 100	627	**561**	**500**	561	501
9.	Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр»	165330, Архангельская обл, Котласский р-н, Сольвычегодск г, Ленина ул, д. 23	890	**837**	**460**	843	529
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Набережная Подбельского ул., 6	702	**524**	**315**	529	334
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Братьев Покровских ул., 31	662	**647**	**496**	650	496
12.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское»	165721, Архангельская обл, Ленский р-н, Урдома рп., Мира ул., 11/А	600	**452**	**384**	473	398

13.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Володи Дубинина ул., 4/А	765	**720**	**619**	733	630
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»	Карпогорская центральная библиотека им. Ф.А.Абрамова: 164600, Архангельская область, Пинежский район, с. Карпогоры, ул. Ленина, д.48. .	600	**518**	**317**	523	319
15.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское»	164610, Архангельская обл, Пинежский р-н, Пинега п, Первомайская ул, 36	600	**574**	**383**	584	391
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский	164600, Архангельская обл, Пинежский р-н, Карпогоры с, Пионерская ул, 16/Б	666	**546**	**134**	567	154

	муниципальный район»						
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" муниципального образования «Сийское»	164646, Архангельская обл, Пинежский р-н, Сия п, 14	600	**552**	**252**	560	270
18.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, Уемский п, Заводская ул, 49	621	**550**	**422**	565	429
19.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, п/о Уемское, ул. Заводская, д. 7 (располагается в здании администрации МО «Уемское»)	791	**655**	**494**	657	499
20.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха»	163523, Архангельская обл, Приморский р-н, Рикасиха д, 62	646	**597**	**477**	601	488
21.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, Уемский п,	730	**610**	**454**	613	461

	народных промыслов и ремесел Приморья»	Заводская ул, 7					
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей»	165210, ул. Конанова, д.8 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	652	**598**	**518**	603	520
23.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека»	165210, ул. Конанова, д.5 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	618	**585**	**481**	587	487
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны»	165210, ул. Конанова, д.1а п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	607	**531**	**479**	574	522
25.	Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры"	165210, ул. Ленина, 43 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	178	**152**	**104**	160	127
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества»	165230 Архангельская область, Устьянский район, с. Шангалы, ул. Ленина д. 38	715	**686**	**572**	690	572

27.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	«Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова» 164555, Архангельская обл, Холмогорский район, с. Ломоносово, д.68А	282	**195**	**106**	210	127
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	164 530, Архангельская область, Холмогорский район, с. Холмогоры, ул. Ломоносова, д. 35	632	**524**	**323**	548	340
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Холмогорский муниципальный	Юридический адрес: 164530, Архангельская обл., Холмогорский р-н, с. Холмогоры, ул. Ломоносова, д. 17 (Фактический: ул. Шубина, д. 22А – временный переезд)	600	**544**	**269**	555	301

	район»						
30.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система»	165160, Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Ленина, д. 16	648	**582**	**315**	594	324
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»	165160 Архангельская область, г. Шенкурск, ул.Ленина, д13	600	**552**	**510**	564	520
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	165160 Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Мира д.20	627	**553**	**459**	582	484
33.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч»	г. Архангельск, ул. Первомайская, д.3	600	**572**	**510**	584	522
34.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования	г. Архангельск, пр. Приорова, д. 2	542	**447**	**368**	468	399

	«Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр»						
35.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт»	г. Архангельск, пр. Никольский, д. 29	600	**578**	**565**	584	570
36.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»	г. Архангельск, ул. Кировская, 27	659	**613**	**590**	620	598
37.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры»	г. Архангельск, ул. Никитова, д. 1 (в здании размещается Варавинская детская библиотека № 11)	600	**541**	**459**	560	489
38.	Муниципальное учреждение	г. Архангельск, ул. Нахимова, д. 15	600	**569**	**404**	584	418

	культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица»						
39.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система»	Центральная городская библиотека им. М.В. Ломоносова: г. Архангельск, пр. Троицкий, д. 64 (помещения в жилом доме)	611	**570**	**507**	572	509
40.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса»	г. Архангельск, ул. Лесотехническая, д. 1, корп. 1	600	**567**	**475**	571	482
41.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень»	г. Архангельск, ул. Севстрой, д. 2	708	**698**	**674**	702	674

42.	Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система»	Архангельская область, г. Коряжма, ул. Космонавтов, д.3А	718	**606**	**434**	610	439
43.	Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр»	Архангельская область, г. Коряжма, пл. им. В.И.Ленина, д.1	868	**827**	**765**	841	769
44.	Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»	Архангельская область, г. Коряжма,ул. Кутузова 7 б	600	**543**	**489**	555	498
45.	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	Центральная городская библиотека Архангельская обл. г. Котлас, ул. Кузнецова, 6А	642	**437**	**361**	446	375
46.	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	165300, Архангельская область, г. Котлас, ул. Виноградова, 22	669	**651**	**634**	658	642
47.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс»	Отдел «Котласский Дворец культуры»: г. Котлас, ул. Мелентьева, д.18	494	**454**	**382**	465	410

	муниципального образования «Котлас»						
48.	Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система»	городская центральная библиотека - абонемент, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. Ворошилова, д.22, читальный зал, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. Ворошилова, д.20, городская детская библиотека, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. 50-летия Октября, д.43, корп.1	923	**754**	**578**	771	633
49.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр»	г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д. 77	600	**479**	**431**	495	464
50.	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий»	г. Северодвинск, ул. Бойчука, д. 2	600	**447**	**390**	459	402
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской	г. Северодвинск, ул. Пионерская, д. 10	686	**492**	**319**	504	324

	краеведческий музей»						
52.	Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система»	Центральная библиотека им. Н.В. Гоголя: г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д. 100	1337	**1026**	**850**	1028	859
53.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»	г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 47	600	**556**	**546**	558	558

Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры				
№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес	$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных потребителей	$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
1.	Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры»	165100, Архангельская обл, Вельский р-н, рп. Кулой, ул. Мира, 16	252	**224**
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»	165150, Архангельская обл, Вельский р-н, г. Вельск, пл. Ленина, 38	600	**542**
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система»	165150, Архангельская обл, Вельский р-н, Вельск г., Фефилова ул., 2	743	**725**
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система»	165680, Архангельская обл, Вилегодский р-н, Ильинско-Подомское с., Первомайская ул., 9/А	655	**635**
5.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей»	165680, Архангельская обл, Вилегодский р-н, Ильинско-Подомское с., Советская ул., 16	600	**542**

6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	164571, Архангельская обл, Виноградовский р-н, Березник рп., П.Виноградова ул., 81	727	**699**
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей»	164571, Архангельская обл, Виноградовский р-н, Березник рп., П.Виноградова ул., 125	649	**614**
8.	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района»	165320, Архангельская обл, Котласский р-н, Шипицыно рп., Северная ул., 100	627	**611**
9.	Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр»	165330, Архангельская обл, Котласский р-н, Сольвычегодск г, Ленина ул, д. 23	890	**814**
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Набережная Подбельского ул., 6	702	**662**
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Братьев Покровских ул., 31	662	**656**
12.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское»	165721, Архангельская обл, Ленский р-н, Урдома рп., Мира ул., 11/А	600	**489**
13.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Володи Дубинина ул., 4/А	765	**734**
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»	Карпогорская центральная библиотека им. Ф.А.Абрамова: 164600, Архангельская область, Пинежский район, с. Карпогоры, ул. Ленина, д.48. .	600	**570**
15.	Муниципальное бюджетное	164610, Архангельская	600	**555**

	учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское»	обл, Пинежский р-н, Пинега п, Первомайская ул, 36		
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»	164600, Архангельская обл, Пинежский р-н, Карпогоры с, Пионерская ул, 16/Б	666	**559**
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" муниципального образования «Сийское»	164646, Архангельская обл, Пинежский р-н, Сия п, 14	600	**583**
18.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, Уемский п, Заводская ул, 49	621	**573**
19.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, п/о Уемское, ул. Заводская, д. 7 (располагается в здании администрации МО «Уемское»)	791	**707**
20.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха»	163523, Архангельская обл, Приморский р-н, Рикасиха д, 62	646	**602**
21.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, Уемский п, Заводская ул, 7	730	**724**
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей»	165210, ул. Конанова, д.8 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	652	**643**
23.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная	165210, ул. Конанова, д.5 п. Октябрьский Устьянский р-н	618	**606**

	районная библиотека»	Архангельская обл.		
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны»	165210, ул. Конанова, д.1а п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	607	**512**
25.	Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры"	165210, ул. Ленина, 43 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	178	**137**
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества»	165230 Архангельская область, Устьянский район, с. Шангалы, ул. Ленина д. 38	715	**708**
27.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	«Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова» 164555, Архангельская обл, Холмогорский район, с. Ломоносово, д.68А	282	**257**
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	164 530, Архангельская область, Холмогорский район, с. Холмогоры, ул. Ломоносова, д. 35	632	**454**
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	Юридический адрес: 164530, Архангельская обл., Холмогорский р-н, с. Холмогоры, ул. Ломоносова, д. 17 (Фактический: ул. Шубина, д. 22А – временный переезд)	600	**552**
30.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система»	165160, Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Ленина, д. 16	648	**606**

31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»	165160 Архангельская область, г. Шенкурск, ул.Ленина, д13	600	**536**
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	165160 Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Мира д.20	627	**568**
33.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч»	г. Архангельск, ул. Первомайская, д.3	600	**555**
34.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр»	г. Архангельск, пр. Приорова, д. 2	542	**421**
35.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт»	г. Архангельск, пр. Никольский, д. 29	600	**576**
36.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»	г. Архангельск, ул. Кировская, 27	659	**644**
37.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры»	г. Архангельск, ул. Никитова, д. 1 (в здании размещается Варавинская детская библиотека № 11)	600	**490**
38.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица»	г. Архангельск, ул. Нахимова, д. 15	600	**559**
39.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск»	Центральная городская библиотека им. М.В. Ломоносова: г.	611	**610**

	«Централизованная библиотечная система»	Архангельск, пр. Троицкий, д. 64 (помещения в жилом доме)		
40.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса»	г. Архангельск, ул. Лесотехническая, д. 1, корп. 1	600	**564**
41.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень»	г. Архангельск, ул. Севстрой, д. 2	708	**697**
42.	Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система»	Архангельская область, г. Коряжма, ул. Космонавтов, д.3А	718	**707**
43.	Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр»	Архангельская область, г. Коряжма, пл. им. В.И.Ленина, д.1	868	**846**
44.	Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»	Архангельская область, г. Коряжма,ул. Кутузова 7 б	600	**565**
45.	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	Центральная городская библиотека Архангельская обл. г. Котлас, ул. Кузнецова, 6А	642	**567**
46.	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	165300, Архангельская область, г. Котлас, ул. Виноградова, 22	669	**656**
47.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас»	Отдел «Котласский Дворец культуры»: г. Котлас, ул. Мелентьева, д.18	494	**434**
48.	Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система»	городская центральная библиотека - абонемент, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. Ворошилова, д.22,	923	**891**

		читальный зал, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. Ворошилова, д.20, городская детская библиотека, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. 50-летия Октября, д.43, корп.1		
49.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр»	г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д. 77	600	**569**
50.	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий»	г. Северодвинск, ул. Бойчука, д. 2	600	**572**
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	г. Северодвинск, ул. Пионерская, д. 10	686	**668**
52.	Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система»	Центральная библиотека им. Н.В. Гоголя: г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д. 100	1337	**1297**
53.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»	г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 47	600	**591**
Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов				
№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес	$Ч_{общ}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов	$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
1.	Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры»	165100, Архангельская обл, Вельский р-н, рп. Кулой, ул. Мира, 16	26	14
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»	165150, Архангельская обл, Вельский р-н, г. Вельск, пл. Ленина, 38	39	35

3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система»	165150, Архангельская обл, Вельский р-н, Вельск г., Фефилова ул., 2	37	37
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система»	165680, Архангельская обл, Вилегодский р-н, Ильинско-Подомское с., Первомайская ул., 9/А	81	75
5.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей»	165680, Архангельская обл, Вилегодский р-н, Ильинско-Подомское с., Советская ул., 16	83	61
6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	164571, Архангельская обл, Виноградовский р-н, Березник рп., П.Виноградова ул., 81	82	69
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей»	164571, Архангельская обл, Виноградовский р-н, Березник рп., П.Виноградова ул., 125	96	81
8.	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района»	165320, Архангельская обл, Котласский р-н, Шипицыно рп., Северная ул., 100	30	24
9.	Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр»	165330, Архангельская обл, Котласский р-н, Сольвычегодск г, Ленина ул, д. 23	25	20
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Набережная Подбельского ул., 6	30	22
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Братьев Покровских ул., 31	48	44
12.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское»	165721, Архангельская обл, Ленский р-н, Урдома рп., Мира ул., 11/А	71	58
13.	Муниципальное бюджетное	165780, Архангельская	48	45

	учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма»	обл, Ленский р-н, Яренск с., Володи Дубинина ул., 4/А		
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»	Карпогорская центральная библиотека им. Ф.А.Абрамова: 164600, Архангельская область, Пинежский район, с. Карпогоры, ул. Ленина, д.48. .	66	57
15.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское»	164610, Архангельская обл, Пинежский р-н, Пинега п, Первомайская ул, 36	93	86
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»	164600, Архангельская обл, Пинежский р-н, Карпогоры с, Пионерская ул, 16/Б	44	37
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" муниципального образования «Сийское»	164646, Архангельская обл, Пинежский р-н, Сия п, 14	8	6
18.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, Уемский п, Заводская ул, 49	44	36
19.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, п/о Уемское, ул. Заводская, д. 7 (располагается в здании администрации МО «Уемское»)	67	58
20.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр	163523, Архангельская обл, Приморский р-н,	77	73

	«Рикасиха»	Рикасиха д, 62		
21.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, Уемский п, Заводская ул, 7	53	46
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей»	165210, ул. Конанова, д.8 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	57	56
23.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека»	165210, ул. Конанова, д.5 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	44	44
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны»	165210, ул. Конанова, д.1а п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	80	72
25.	Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры"	165210, ул. Ленина, 43 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	8	7
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества»	165230 Архангельская область, Устьянский район, с. Шангалы, ул. Ленина д. 38	40	39
27.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	«Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова» 164555, Архангельская обл, Холмогорский район, с. Ломоносово, д.68А	31	25
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	164 530, Архангельская область, Холмогорский район, с. Холмогоры, ул. Ломоносова, д. 35	33	29
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры	Юридический адрес: 164530, Архангельская	49	38

	«Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	обл., Холмогорский р-н, с. Холмогоры, ул. Ломоносова, д. 17 (Фактический: ул. Шубина, д. 22А – временный переезд)		
30.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система»	165160, Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Ленина, д. 16	91	78
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»	165160 Архангельская область, г. Шенкурск, ул.Ленина, д13	44	35
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	165160 Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Мира д.20	41	40
33.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч»	г. Архангельск, ул. Первомайская, д.3	69	62
34.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр»	г. Архангельск, пр. Приорова, д. 2	20	19
35.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт»	г. Архангельск, пр. Никольский, д. 29	65	62
36.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»	г. Архангельск, ул. Кировская, 27	107	105
37.	Муниципальное учреждение культуры муниципального	г. Архангельск, ул. Никитова, д. 1 (в	18	13

	образования «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры»	здании размещается Варавинская детская библиотека № 11)		
38.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица»	г. Архангельск, ул. Нахимова, д. 15	62	55
39.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система»	Центральная городская библиотека им. М.В. Ломоносова: г. Архангельск, пр. Троицкий, д. 64 (помещения в жилом доме)	57	56
40.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса»	г. Архангельск, ул. Лесотехническая, д. 1, корп. 1	54	44
41.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень»	г. Архангельск, ул. Севстрой, д. 2	37	32
42.	Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система»	Архангельская область, г. Коряжма, ул. Космонавтов, д.3А	34	30
43.	Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр»	Архангельская область, г. Коряжма, пл. им. В.И.Ленина, д.1	63	63
44.	Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»	Архангельская область, г. Коряжма,ул. Кутузова 7 б	56	52
45.	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	Центральная городская библиотека Архангельская обл. г. Котлас, ул. Кузнецова, 6А	57	48
46.	Муниципальное учреждение культуры «Котласский	165300, Архангельская область, г. Котлас,	42	28

	краеведческий музей»	ул. Виноградова, 22		
47.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас»	Отдел «Котласский Дворец культуры»: г. Котлас, ул. Мелентьева, д.18	36	35
48.	Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система»	городская центральная библиотека - абонемент, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. Ворошилова, д.22, читальный зал, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. Ворошилова, д.20, городская детская библиотека, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. 50-летия Октября, д.43, корп.1	85	71
49.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр»	г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д. 77	28	27
50.	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий»	г. Северодвинск, ул. Бойчука, д. 2	39	38
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	г. Северодвинск, ул. Пионерская, д. 10	85	84
52.	Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система»	Центральная библиотека им. Н.В. Гоголя: г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д. 100	106	95
53.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»	г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 47	25	22
Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры				

№ п/п	Наименование организации культуры	$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг	$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, использующих дистанционные формы взаимодействия	$У^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия
1.	Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры»	252	245	247	187	186
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»	600	575	584	462	456
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система»	743	740	741	639	637
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система»	655	652	653	510	508
5.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей»	600	598	596	471	471
6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	727	718	720	573	570
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей»	649	646	647	418	416
8.	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района»	627	619	625	530	528
9.	Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр»	890	882	880	783	777

10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей»	702	697	699	325	322
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»	662	660	659	506	505
12.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское»	600	575	574	419	415
13.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма»	765	741	747	720	716
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»	600	597	598	386	384
15.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское»	600	597	599	486	486
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»	666	638	645	263	253
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" муниципального образования «Сийское»	600	592	589	289	289
18.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района»	621	612	614	439	436
19.	Муниципальное бюджетное	791	784	788	567	565

	учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района»					
20.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха»	646	631	639	542	538
21.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья»	730	729	730	477	477
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей»	652	650	651	540	539
23.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека»	618	617	617	510	510
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны»	607	553	566	492	470
25.	Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры"	178	164	165	89	87
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества»	715	711	714	472	472
27.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	287	274	276	158	155
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» муниципального образования «Холмогорский	632	595	608	413	403

	муниципальный район»					
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	600	590	592	398	395
30.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система»	648	625	629	361	357
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»	600	591	589	480	476
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	627	606	603	475	471
33.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч»	600	585	596	517	517
34.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр»	542	504	521	268	259
35.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт»	600	587	593	548	544
36.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»	659	650	648	601	597

37.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры»	600	589	596	370	362
38.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица»	600	570	584	530	526
39.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система»	611	609	611	512	512
40.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса»	600	585	589	526	523
41.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень»	708	705	706	680	679
42.	Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система»	718	715	715	400	397
43.	Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр»	868	861	861	748	746
44.	Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»	600	586	593	479	476
45.	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	642	636	635	431	426
46.	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	669	664	667	641	638

47.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас»	494	468	471	342	332
48.	Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система»	923	895	900	695	682
49.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр»	600	579	586	445	439
50.	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий»	600	588	591	451	446
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	686	680	679	407	403
52.	Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система»	1337	1333	1337	987	982
53.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»	600	592	594	514	514

Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры				
№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес	$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг	$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг
1.	Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры»	165100, Архангельская обл, Вельский р-н, рп. Кулой, ул. Мира, 16	252	239
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»	165150, Архангельская обл, Вельский р-н, г. Вельск, пл. Ленина, 38	600	571
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская	165150, Архангельская обл, Вельский р-н, Вельск	743	735

	библиотечная система»	г., Фефилова ул., 2		
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система»	165680, Архангельская обл, Вилегодский р-н, Ильинско-Подомское с., Первомайская ул., 9/А	655	651
5.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей»	165680, Архангельская обл, Вилегодский р-н, Ильинско-Подомское с., Советская ул., 16	600	575
6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	164571, Архангельская обл, Виноградовский р-н, Березник рп., П.Виноградова ул., 81	727	712
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей»	164571, Архангельская обл, Виноградовский р-н, Березник рп., П.Виноградова ул., 125	649	641
8.	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района»	165320, Архангельская обл, Котласский р-н, Шипицыно рп., Северная ул., 100	627	620
9.	Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр»	165330, Архангельская обл, Котласский р-н, Сольвычегодск г, Ленина ул, д. 23	890	864
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Набережная Подбельского ул., 6	702	687
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Братьев Покровских ул., 31	662	657
12.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское»	165721, Архангельская обл, Ленский р-н, Урдома рп., Мира ул., 11/А	600	549
13.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Володи Дубинина ул.,	765	738

		4/А		
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»	Карпогорская центральная библиотека им. Ф.А.Абрамова: 164600, Архангельская область, Пинежский район, с. Карпогоры, ул. Ленина, д.48. .	600	582
15.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское»	164610, Архангельская обл, Пинежский р-н, Пинега п, Первомайская ул, 36	600	593
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»	164600, Архангельская обл, Пинежский р-н, Карпогоры с, Пионерская ул, 16/Б	666	614
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" муниципального образования «Сийское»	164646, Архангельская обл, Пинежский р-н, Сия п, 14	600	592
18.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, Уемский п, Заводская ул, 49	621	601
19.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, п/о Уемское, ул. Заводская, д. 7 (располагается в здании администрации МО «Уемское»)	791	775
20.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха»	163523, Архангельская обл, Приморский р-н, Рикасиха д, 62	646	633

21.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, Уемский п, Заводская ул, 7	730	722
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей»	165210, ул. Конанова, д.8 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	652	648
23.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека»	165210, ул. Конанова, д.5 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	618	605
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны»	165210, ул. Конанова, д.1а п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	607	538
25.	Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры"	165210, ул. Ленина, 43 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	178	153
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества»	165230 Архангельская область, Устьянский район, с. Шангалы, ул. Ленина д. 38	715	708
27.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	«Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова» 164555, Архангельская обл, Холмогорский район, с. Ломоносово, д.68А	282	261
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	164 530, Архангельская область, Холмогорский район, с. Холмогоры, ул. Ломоносова, д. 35	632	581
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная	Юридический адрес: 164530, Архангельская обл., Холмогорский р-н, с.	600	590

	межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	Холмогоры, ул. Ломоносова, д. 17 (Фактический: ул. Шубина, д. 22А – временный переезд)		
30.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система»	165160, Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Ленина, д. 16	648	616
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»	165160 Архангельская область, г. Шенкурск, ул.Ленина, д13	600	573
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	165160 Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Мира д.20	627	662
33.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч»	г. Архангельск, ул. Первомайская, д.3	600	590
34.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр»	г. Архангельск, пр. Приорова, д. 2	542	496
35.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт»	г. Архангельск, пр. Никольский, д. 29	600	594
36.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»	г. Архангельск, ул. Кировская, 27	659	647
37.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск»	г. Архангельск, ул. Никитова, д. 1 (в здании размещается	600	571

	«Ломоносовский Дворец культуры»	Варавинская детская библиотека № 11)		
38.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица»	г. Архангельск, ул. Нахимова, д. 15	600	581
39.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система»	Центральная городская библиотека им. М.В. Ломоносова: г. Архангельск, пр. Троицкий, д. 64 (помещения в жилом доме)	611	607
40.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса»	г. Архангельск, ул. Лесотехническая, д. 1, корп. 1	600	588
41.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень»	г. Архангельск, ул. Севстрой, д. 2	708	704
42.	Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система»	Архангельская область, г. Коряжма, ул. Космонавтов, д.3А	718	691
43.	Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр»	Архангельская область, г. Коряжма, пл. им. В.И.Ленина, д.1	868	857
44.	Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»	Архангельская область, г. Коряжма,ул. Кутузова 7 б	600	577
45.	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	Центральная городская библиотека Архангельская обл. г. Котлас, ул. Кузнецова, 6А	642	613
46.	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	165300, Архангельская область, г. Котлас, ул. Виноградова, 22	669	665

47.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас»	Отдел «Котласский Дворец культуры»: г. Котлас, ул. Мелентьева, д.18	494	458
48.	Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система»	городская центральная библиотека - абонемент, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. Ворошилова, д.22, читальный зал, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. Ворошилова, д.20, городская детская библиотека, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. 50-летия Октября, д.43, корп.1	923	904
49.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр»	г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д. 77	600	582
50.	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий»	г. Северодвинск, ул. Бойчука, д. 2	600	580
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	г. Северодвинск, ул. Пионерская, д. 10	686	677
52.	Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система»	Центральная библиотека им. Н.В. Гоголя: г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д. 100	1337	1319
53.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»	г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 47	600	594

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

3. Исходные данные для расчета значений показателей,

характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599), **по результатам анализа информационных стендов в помещениях организаций культуры и оценке доступности организаций культуры**

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	
			$И_{стенд}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры	**$И_{норм-стенд}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами	**$С^{орг}_{дост}$**– количество условий доступности организации для инвалидов	**$С^{услуг}_{дост}$**– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
1.	Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры»	165100, Архангельская обл, Вельский р-н, рп. Кулой, ул. Мира, 16	9	9	0	2,5
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»	165150, Архангельская обл, Вельский р-н, г. Вельск, пл. Ленина, 38	10	10	0	2
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система»	165150, Архангельская обл, Вельский р-н, Вельск г., Фефилова ул., 2	8,5	10	0	1,5
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система»	165680, Архангельская обл, Вилегодский р-н, Ильинско-Подомское с., Первомайская ул.,	9	10	0	3

		9/А				
5.	Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей»	165680, Архангельская обл, Вилегодский р-н, Ильинско-Подомское с., Советская ул., 16	8	9	0	3
6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	164571, Архангельская обл, Виноградовский р-н, Березник рп., П.Виноградова ул., 81	10	10	1	3
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей»	164571, Архангельская обл, Виноградовский р-н, Березник рп., П.Виноградова ул., 125	10	10	0	3
8.	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района»	165320, Архангельская обл, Котласский р-н, Шипицыно рп., Северная ул., 100	10	10	1	2
9.	Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр»	165330, Архангельская обл, Котласский р-н, Сольвычегодск г, Ленина ул, д. 23	10	10	0	2,5
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Набережная Подбельского ул., 6	9	9	0	4
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Братьев Покровских ул., 31	10	10	1	3

12.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское»	165721, Архангельская обл, Ленский р-н, Урдома рп., Мира ул., 11/А	10	10	1	2
13.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма»	165780, Архангельская обл, Ленский р-н, Яренск с., Володи Дубинина ул., 4/А	9	10	1	3
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»	Карпогорская центральная библиотека им. Ф.А.Абрамова: 164600, Архангельская область, Пинежский район, с. Карпогоры, ул. Ленина, д.48. .	10	10	3	5
15.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское»	164610, Архангельская обл, Пинежский р-н, Пинега п, Первомайская ул, 36	9	9	4	4
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»	164600, Архангельская обл, Пинежский р-н, Карпогоры с, Пионерская ул, 16/Б	9	9	3	3
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" муниципального	164646, Архангельская обл, Пинежский р-н, Сия п, 14	7	9	1	3

	образования «Сийское»					
18.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, Уемский п, Заводская ул, 49	10	10	3	4
19.	Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, п/о Уемское, ул. Заводская, д. 7 (располагается в здании администрации МО «Уемское»)	10	10	3	5
20.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха»	163523, Архангельская обл, Приморский р-н, Рикасиха д, 62	8	10	3	2
21.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья»	163502, Архангельская обл, Приморский р-н, Уемский п, Заводская ул, 7	9	9	3	4
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей»	165210, ул. Конанова, д.8 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	9	9	0	2
23.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека»	165210, ул. Конанова, д.5 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	10	10	1	2
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны»	165210, ул. Конанова, д.1а п. Октябрьский Устьянский р-н	9	10	0	1

		Архангельская обл.				
25.	Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры"	165210, ул. Ленина, 43 п. Октябрьский Устьянский р-н Архангельская обл.	8,5	10	1	3
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества»	165230 Архангельская область, Устьянский район, с. Шангалы, ул. Ленина д. 38	10	10	2	3
27.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	«Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова» 164555, Архангельская обл, Холмогорский район, с. Ломоносово, д.68А	9	10	0	1
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	164 530, Архангельская область, Холмогорский район, с. Холмогоры, ул. Ломоносова, д. 35	9	10	2	2
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район»	Юридический адрес: 164530, Архангельская обл., Холмогорский р-н, с. Холмогоры, ул. Ломоносова, д. 17 (Фактический: ул. Шубина, д. 22А – временный переезд)	9,5	10	0	1

30.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система»	165160, Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Ленина, д. 16	9,5	10	2	5
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»	165160 Архангельская область, г. Шенкурск, ул.Ленина, д13	9	9	4	3
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	165160 Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Мира д.20	8	9	3	4
33.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч»	г. Архангельск, ул. Первомайская, д.3	9	9	2	4
34.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр»	г. Архангельск, пр. Приорова, д. 2	9	9	4	5
35.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт»	г. Архангельск, пр. Никольский, д. 29	9	9	2	5
36.	Муниципальное учреждение культуры	г. Архангельск, ул. Кировская, 27	9	9	2	4

	муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»					
37.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры»	г. Архангельск, ул. Никитова, д. 1 (в здании размещается Варавинская детская библиотека № 11)	9	9	1	3
38.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица»	г. Архангельск, ул. Нахимова, д. 15	8,5	9	2	3
39.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система»	Центральная городская библиотека им. М.В. Ломоносова: г. Архангельск, пр. Троицкий, д. 64 (помещения в жилом доме)	9,	9	1	3
40.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса»	г. Архангельск, ул. Лесотехническая, д. 1, корп. 1	8	9	0	2,5
41.	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр	г. Архангельск, ул. Севстрой, д. 2	8,5	9	1	3

	«Цигломень»					
42.	Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система»	Архангельская область, г. Коряжма, ул. Космонавтов, д.3А	9	9	4	4
43.	Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр»	Архангельская область, г. Коряжма, пл. им. В.И.Ленина, д.1	9	9	3	3
44.	Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»	Архангельская область, г. Коряжма,ул. Кутузова 7 б	9	9	4	5
45.	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	Центральная городская библиотека Архангельская обл. г. Котлас, ул. Кузнецова, 6А	8	9	2,5	3,5
46.	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	165300, Архангельская область, г. Котлас, ул. Виноградова, 22	9	9	1	2
47.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас»	Отдел «Котласский Дворец культуры»: г. Котлас, ул. Мелентьева, д.18	9	9	4	2
48.	Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система»	городская центральная библиотека - абонемент, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул.	9	9	2	2

		Ворошилова, д.22, читальный зал, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. Ворошилова, д.20, городская детская библиотека, адрес: 164900, г. Новодвинск, ул. 50-летия Октября, д.43, корп.1				
49.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр»	г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д. 77	9	9	5	6
50.	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий»	г. Северодвинск, ул. Бойчука, д. 2	9	9	4	3
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	г. Северодвинск, ул. Пионерская, д. 10	9	9	3	2
52.	Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система»	Центральная библиотека им. Н.В. Гоголя: г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д. 100	9	9	5	2,5
53.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»	г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 47	9	9	4	2,5

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Сводная таблица показателей независимой оценки

Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	**30**	**30**	**40**	**100**	**50**	**50**	**100**	**30**	**40**	**30**	**100**	**40**	**40**	**20**	**100**	**30**	**20**	**50**	**100**
1. Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры»																			
в баллах	77,5	90	96,4	263,9	100	88,9	188,9	0	50	53,8	103,8	97,2	98	99,5	294,7	95,2	94,8	96,4	286,5
с учетом значимости	23,3	27	38,6	**88,9**	50	44,4	**94,4**	0	20	16,2	**36,2**	38,9	39,2	19,9	**98**	28,6	19	48,2	**95,8**
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»																			
в баллах	88,6	90	97,1	275,7	100	90,3	190,3	0	40	89,7	129,7	95,8	97,3	98,7	291,8	95,5	95,2	96,7	287,3
с учетом значимости	26,6	27	38,8	**92,4**	50	45,2	**95,2**	0	16	26,9	**42,9**	38,3	38,9	19,7	**96,9**	28,7	19	48,3	**96**
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система»																			
в баллах	90,9	100	99,3	290,2	100	97,6	197,6	0	30	100	130	99,6	99,7	99,7	299	99,2	98,9	99,5	297,6
с учетом значимости	27,3	30	39,7	**97**	50	48,8	**98,8**	0	12	30	**42**	39,8	39,9	19,9	**99,6**	29,8	19,8	49,7	**99,3**
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система»																			
в баллах	88,6	100	99,1	287,7	100	96,9	196,9	0	60	92,6	152,6	99,5	99,7	99,6	298,8	99,7	99,4	99,8	298,9
с учетом значимости	26,6	30	39,7	**96,3**	50	48,5	**98,5**	0	24	27,8	**51,8**	39,8	39,9	19,9	**99,6**	29,9	19,9	49,9	**99,7**
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный																			

краеведческий музей»																			
в баллах	80,9	90	99,1	270	100	90,3	190,3	0	60	73,5	133,5	99,7	99,3	100	299	99,7	95,8	99,7	295,2
с учетом значимости	24,3	27	39,6	**90,9**	50	45,2	**95,2**	0	24	22	**46**	39,9	39,7	20	**99,6**	29,9	19,2	49,8	**98,9**
Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	**30**	**30**	**40**	**100**	**50**	**50**	**100**	**30**	**40**	**30**	**100**	**40**	**40**	**20**	**100**	**30**	**20**	**50**	**100**
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»																			
в баллах	86,4	90	98,6	275	100	96,1	196,1	20	60	84,1	164,1	98,8	99	99,5	297,3	98,1	97,9	98,6	294,6
с учетом значимости	25,9	27	39,5	**92,4**	50	48,1	**98,1**	6	24	25,2	**55,2**	39,5	39,6	19,9	**99**	29,4	19,6	49,3	**98,3**
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей»																			
в баллах	90,5	100	99,3	289,8	100	94,6	194,6	0	60	84,4	144,4	99,5	99,7	99,5	298,7	98,6	98,8	99,4	296,8
с учетом значимости	27,1	30	39,5	**96,6**	50	47,3	**97,3**	0	24	25,3	**49,3**	39,8	39,9	19,9	**99,6**	29,6	19,8	49,7	**99**
8. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района»																			
в баллах	88,6	90	99,9	278,5	100	97,4	197,4	20	40	80	140	98,7	99,7	99,6	298	98,7	98,9	98,7	296,3
с учетом значимости	26,6	27	40	**93,6**	50	48,7	**98,7**	6	16	24	**46**	39,5	39,9	19,9	**99,3**	29,6	19,8	49,4	**98,8**
9. Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр»																			
в баллах	95,5	100	93,1	288,6	100	91,5	191,5	0	50	80	130	99,1	98,9	99,2	297,2	94,3	97,1	98,1	289,4
с учетом значимости	28,6	30	37,2	**95,8**	50	45,7	**95,7**	0	20	24	**44**	39,6	39,6	19,8	**99**	28,3	19,4	49	**96,7**
10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский																			

краеведческий музей»																			
в баллах	72,5	90	96,7	259,2	100	94,3	194,3	0	80	73,3	153,3	99,3	99,6	99,1	298	99,3	97,9	99	296,2
с учетом значимости	21,8	27	38,7	**87,5**	50	47,2	**97,2**	0	32	22	**54**	39,7	39,8	19,8	**99,3**	29,8	19,6	49,5	**98,9**
Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	**30**	**30**	**40**	**100**	**50**	**50**	**100**	**30**	**40**	**30**	**100**	**40**	**40**	**20**	**100**	**30**	**20**	**50**	**100**
11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»																			
в баллах	97,7	100	99,8	297,5	100	99,1	199,1	20	60	91,7	171,7	99,7	99,5	99,8	299	99,7	99,2	99,7	298,6
с учетом значимости	29,3	30	39,9	**99,2**	50	49,5	**99,5**	6	24	27,5	**57,5**	39,9	39,8	20	**99,7**	29,9	19,8	49,8	**99,6**
12. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское»																			
в баллах	76,2	100	96	272,2	100	81,5	181,5	20	40	81,7	141,7	95,8	95,7	99	290,5	93,7	91,5	95,2	280,3
с учетом значимости	22,8	30	38,4	**91,2**	50	40,8	**90,8**	6	16	24,5	**46,5**	38,3	38,3	19,8	**96,4**	28,1	18,3	47,6	**94**
13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма»																			
в баллах	85,7	60	98,2	243,9	100	95,9	195,9	20	60	93,8	173,8	96,9	97,6	99,4	293,9	96,7	96,5	97,1	290,3
с учетом значимости	25,7	18	39,3	**83**	50	48	**98**	6	24	28,1	**58,1**	38,7	39,1	19,9	**97,7**	29	19,3	48,6	**96,9**
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниц. район»																			
в баллах	93,2	90	99,2	282,4	100	95	195	60	100	84,1	244,1	99,5	99,7	99,5	298,6	98,7	97	99,5	295,2
с учетом значимости	27,9	27	39,7	**94,6**	50	47,5	**97,5**	18	40	25,2	**83,2**	39,8	39,9	19,9	**99,6**	29,6	19,4	49,8	**98,8**
15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр»																			

муниципального образования «Пинежское»																			
в баллах	76,2	90	98,1	264,3	100	92,5	192,5	80	80	92,5	252,5	99,5	99,8	100	299,3	99,3	98,8	99,7	297,8
с учетом значимости	22,8	27	39,2	**89**	50	46,3	**96,3**	24	32	27,7	**83,7**	39,8	39,9	20	**99,7**	29,8	19,8	49,8	**99,4**
Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	**30**	**30**	**40**	**100**	**50**	**50**	**100**	**30**	**40**	**30**	**100**	**40**	**40**	**20**	**100**	**30**	**20**	**50**	**100**
16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» МО «Пинежский муниципальный район»																			
в баллах	90,5	100	91,7	282,2	100	83,9	183,9	60	60	84,1	204,1	95,8	96,8	96,2	288,8	93,8	92,2	93,4	279,4
с учетом значимости	27,2	30	36,7	**93,9**	50	42	**92**	18	24	25,2	**67,2**	38,3	38,7	19,2	**96,2**	28,2	18,4	46,7	**93,3**
17. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" МО «Сийское»																			
в баллах	67,5	90	96	253,5	90	97,2	187,2	20	60	75	155	98,7	98,2	100	296,8	98,3	98,7	98,8	295,8
с учетом значимости	20,3	27	38,4	**85,7**	45	48,6	**93,6**	6	24	22,5	**52,5**	39,5	39,3	20	**98,7**	29,5	19,2	49,4	**98,7**
18. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района»																			
в баллах	95,5	90	97,9	283,4	100	92,3	192,3	60	80	81,8	221,8	98,6	98,9	99,3	296,8	97,7	96,8	98,2	292,8
с учетом значимости	28,6	27	39,1	**94,7**	50	46,1	**96,1**	18	32	24,5	**74,5**	39,4	39,5	19,9	**98,8**	29,3	19,4	49,1	**97,8**
19. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района»																			
в баллах	95,5	90	99,3	281,8	100	89,4	189,4	60	100	86,6	246,6	99,1	99,6	99,6	298,3	99,1	98	99,2	296,3
с учетом значимости	28,6	27	39,7	**95,3**	50	44,7	**94,7**	18	40	26	**84**	39,6	39,8	19,9	**99,3**	29,7	19,6	49,6	**99**

20. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха»																			
в баллах	86,4	100	98,5	284,9	100	93,2	193,2	60	40	94,8	194,8	97,7	98,9	99,3	295,9	98,8	98	97,4	294,1
с учетом значимости	25,9	30	39,4	**95,3**	50	46,6	**96,6**	18	16	28,4	**62,4**	39,1	39,6	19,9	**98,6**	29,6	19,6	48,7	**97,9**
Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	**30**	**30**	**40**	**100**	**50**	**50**	**100**	**30**	**40**	**30**	**100**	**40**	**40**	**20**	**100**	**30**	**20**	**50**	**100**
21. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья»																			
в баллах	95,2	100	99	294,2	100	99,2	199,2	60	80	86,8	226,8	99,9	100	100	299,9	99,9	98,9	99,7	298,5
с учетом значимости	28,6	30	39,6	**98,2**	50	49,6	**99,6**	18	32	26	**76**	39,9	40	20	**99,9**	30	19,8	49,9	**99,6**
22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей»																			
в баллах	95,3	90	99,4	284,7	100	98,6	198,6	0	40	98,2	138,2	99,7	99,8	99,8	299,3	99,2	99,4	99,8	298,5
с учетом значимости	28,6	27	39,8	**95,4**	50	49,3	**99,3**	0	16	29,5	**45,5**	39,9	39,9	20	**99,8**	29,8	19,9	49,9	**99,6**
23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека»																			
в баллах	97,7	100	99,2	296,9	100	98,1	198,1	20	40	100	160	99,8	99,8	100	299,6	99,4	97,9	99,4	296,6
с учетом значимости	29,3	30	39,7	**99**	50	49	**99**	6	16	30	**52**	39,9	39,9	20	**99,8**	29,8	19,6	49,7	**99,1**
24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны»																			
в баллах	86,4	100	92,1	278,5	100	84,2	184,2	0	20	90	110	91,1	93,2	95,5	279,8	90,3	88,6	89,8	268,7
с учетом значимости	25,9	30	36,9	**92,8**	50	42,2	**92,2**	0	8	27	**35**	36,4	37,3	19,1	**92,8**	27,1	17,7	44,9	**89,7**
25. Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры																			

"Октябрьский Центральный Дом Культуры"																			
в баллах	88,6	90	88,5	267,1	100	78	178	20	60	87,5	167,5	92,1	92,7	97,8	282,6	94,9	86	93,8	274,7
с учетом значимости	26,6	27	35,4	**89**	50	42,2	**92,2**	6	24	26,3	**56,3**	36,9	37,1	19,6	**93,5**	28,5	17,2	46,9	**92,6**

Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	**30**	**30**	**40**	**100**	**50**	**50**	**100**	**30**	**40**	**30**	**100**	**40**	**40**	**20**	**100**	**30**	**20**	**50**	**100**
26. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества»																			
в баллах	90,9	90	99,7	286,6	100	99	199	40	60	97,5	197,5	99,4	99,9	100	299,3	99,7	99	99,6	298,3
с учетом значимости	27,3	27	39,9	**94,2**	50	49,5	**99,5**	12	24	29,3	**65,3**	39,8	39,9	20	**99,7**	29,9	19,8	49,8	**99,5**
27. Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» МО «Холмогорский муниц. район»																			
в баллах	90,9	100	88,2	279,1	100	91,1	191,1	0	20	80,6	10,6	97,2	97,9	98,1	293,1	97,5	92,6	97,2	287,2
с учетом значимости	27,3	30	35,3	**92,6**	50	45,6	**95,6**	0	8	24,2	**32,2**	38,9	39,1	19,6	**97,6**	29,3	18,5	48,6	**96,3**
28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» МО «Холмогорский муниц. район»																			
в баллах	90,9	100	95,3	286,2	100	71,8	171,8	40	40	87,9	167,9	94,1	96,2	97,6	287,9	94,3	91,9	94	280,2
с учетом значимости	27,3	30	38,1	**95,4**	50	35,9	**85,9**	12	16	26,4	**54,4**	37,7	38,5	19,5	**95,7**	28,3	18,4	47	**93,7**
29. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» МО «Холмогорский муниципальный район»																			

в баллах	72,7	100	95,3	268	100	92	192	0	20	77,6	97,6	98,3	98,7	99,2	296,2	98,5	98,3	98,8	295,7
с учетом значимости	21,8	30	38,1	**89,9**	50	46,8	**96,8**	0	8	23,3	**31,3**	39,3	39,5	19,8	**98,6**	29,6	19,7	49,4	**98,6**
30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система»																			
в баллах	93,2	100	97,6	29,8	100	93,5	193,5	40	100	85,7	225,7	96,5	97,1	98,9	292,5	96,9	95,1	97,7	289,7
с учетом значимости	27,9	30	39	**96,9**	50	46,8	**96,8**	12	40	25,7	**77,7**	38,6	38,8	19,8	**97,2**	29,1	19	48,8	**96,9**
Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	**30**	**30**	**40**	**100**	**50**	**50**	**100**	**30**	**40**	**30**	**100**	**40**	**40**	**20**	**100**	**30**	**20**	**50**	**100**
31. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»																			
в баллах	90,5	90	98	278,5	100	89,3	189,3	80	60	79,5	219,5	98,5	98,2	99,2	295,8	98,8	95,5	98,7	293
с учетом значимости	27,1	27	39,2	**93,3**	50	44,7	**94,7**	24	24	23,9	**71,9**	39,4	39,3	19,8	**98,5**	29,7	19,1	49,3	**98,1**
32. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»																			
в баллах	90,5	100	94,9	285,4	100	90,6	190,6	60	80	97,6	237,6	96,7	96,2	99,2	292,1	95,1	96	97	288,1
с учетом значимости	27,1	30	38	**95,1**	50	45,3	**95,3**	18	32	29,3	**79,3**	38,7	38,5	19,8	**97**	28,5	19,2	48,5	**96,2**
33. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч»																			
в баллах	95,2	100	97,8	293	100	92,5	192,5	40	80	89,9	209,9	97,5	99,3	100	296,8	98	98,3	98,3	294,6
с учетом значимости	28,6	30	39,1	**97,7**	50	46,3	**96,3**	12	32	27	**71**	39	39,7	20	**98,7**	29,4	19,7	49,2	**98,2**
34. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр»																			
в баллах	100	100	93,9	293,9	100	77,6	177,6	80	100	95	275	93	96,1	96,6	285,8	96,5	91,5	96,9	284,9

с учетом значимости	30	30	37,5	**97,5**	50	38,8	**88,8**	24	40	28,5	**92,5**	37,2	38,5	19,3	**95**	28,9	18,3	48,4	**95,7**
35. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт»																			
в баллах	100	100	99	299	100	96	196	40	100	95,4	235,4	97,8	98,8	99,3	295,9	99,2	99	99	297,2
с учетом значимости	30	30	39,6	**99,6**	50	48	**98**	12	40	28,6	**80,6**	39,1	39,5	19,9	**98,5**	29,8	19,8	49,5	**99,1**

Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	**30**	**30**	**40**	**100**	**50**	**50**	**100**	**30**	**40**	**30**	**100**	**40**	**40**	**20**	**100**	**30**	**20**	**50**	**100**
36. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»																			
в баллах	100	100	98,8	298,8	90	97,7	187,7	40	80	98,1	218,1	98,6	98,3	99,3	296,2	98,6	98,2	98,8	295,6
с учетом значимости	30	30	39,5	**99,5**	45	48,9	**93,9**	12	32	29,4	**73,4**	39,5	39,3	19,9	**98,7**	29,6	19,6	49,4	**98,6**
37. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры»																			
в баллах	100	100	95,2	295,2	80	81,7	161,7	20	60	72,2	152,2	98,2	99,3	97,8	295,3	97,7	95,2	98	290,9
с учетом значимости	30	30	38,1	**98,1**	40	40,8	**80,8**	6	24	21,7	**51,7**	39,6	39,7	19,6	**98,6**	29,3	19	49	**97,3**
38. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица»																			
в баллах	92,8	100	97	289,8	100	93,2	193,2	40	60	88,7	188,7	95	97,3	99,2	291,6	98,2	96,8	97,8	292,8
с учетом значимости	27,8	30	38,8	**96,6**	50	46,6	**96,6**	12	24	26,6	**62,6**	38	38,9	19,8	**96,8**	29,5	19,4	48,9	**97,7**
39. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная																			

система»																			
в баллах	100	100	99,6	299,6	100	99,8	199,8	20	60	98,2	178,2	99,7	100	100	299,7	100	99,3	99,8	299,2
с учетом значимости	30	30	39,9	**99,9**	50	49,9	**99,9**	6	24	29,5	**59,5**	39,9	40	20	**99,9**	30	19,9	49,9	**99,8**
40. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса»																			
в баллах	95,3	60	98,9	254,2	80	94	174	0	50	81,5	131,5	97,5	98,2	99,4	295,1	97	98	97,5	292,5
с учетом значимости	28,6	18	39,6	**86,2**	40	47	**87**	0	20	24,4	**44,4**	39	39,3	19,9	**98,2**	29,1	19,6	48,8	**97,5**
Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	**30**	**30**	**40**	**100**	**50**	**50**	**100**	**30**	**40**	**30**	**100**	**40**	**40**	**20**	**100**	**30**	**20**	**50**	**100**
41. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень»																			
в баллах	92,8	100	99,7	292,5	100	98,4	198,4	20	60	86,5	166,5	99,6	99,7	99,9	299,2	99,7	99,4	99,7	298,9
с учетом значимости	27,8	30	39,9	**97,7**	50	49,2	**99,2**	6	24	25,9	**55,9**	39,8	39,9	20	**99,7**	29,9	19,9	49,9	**99,7**
42. Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система»																			
в баллах	100	100	99,1	299,1	100	98,5	198,5	80	80	88,2	248,2	99,6	99,6	99,3	298,5	99,6	96,2	99,7	295,5
с учетом значимости	30	30	39,6	**99,6**	50	49,2	**99,2**	24	32	26,5	**82,5**	39,8	39,8	19,9	**99,5**	29,9	19,2	49,9	**99**
43. Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр»																			
в баллах	88,1	90	98,9	277	100	97,5	197,5	60	60	100	220	99,2	99,2	99,7	298,1	99	98,7	98,7	296,4
с учетом значимости	26,4	27	39,6	**93**	50	48,7	**98,7**	18	24	30	**72**	39,7	39,7	19,9	**99,3**	29,7	19,7	49,4	**98,8**
44. Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»																			

в баллах	97,6	100	98,9	296,5	100	94,2	194,2	80	100	92,9	272,9	97,7	98,8	99,4	295,9	97	96,2	97,3	290,5
с учетом значимости	29,3	30	39,6	**98,9**	50	47,1	**97,1**	24	40	27,9	**91,9**	39,1	39,5	19,9	**98,5**	29,1	19,2	48,7	**97**
45. Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»																			
в баллах	88,1	90	97,1	275,2	100	88,3	188,3	50	70	84,2	204,2	99,1	98,9	98,8	296,8	98	95,5	98,8	292,2
с учетом значимости	26,4	27	38,8	**92,2**	50	44,2	**94,2**	15	28	25,3	**68,3**	39,6	39,6	19,8	**99**	29,4	19,1	49,4	**97,9**
Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	**30**	**30**	**40**	**100**	**50**	**50**	**100**	**30**	**40**	**30**	**100**	**40**	**40**	**20**	**100**	**30**	**20**	**50**	**100**
46. Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»																			
в баллах	100	60	98,8	258,8	100	98,1	198,1	20	40	66,7	126,7	99,3	99,7	99,5	298,5	99,4	99,4	99,6	298,4
с учетом значимости	30	18	39,5	**87,5**	50	49	**99**	6	16	20	**42**	39,7	39,9	19,9	**99,5**	29,8	19,9	49,8	**99,5**
47. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас»																			
в баллах	100	100	95,4	295,4	100	87,9	187,9	80	40	97,2	217,2	94,7	95,3	97,1	287,2	95,5	92,7	94,1	282,4
с учетом значимости	30	30	38,2	**98,2**	50	44	**94**	24	16	29,2	**69,2**	37,9	38,1	19,4	**95,4**	28,7	18,5	47,1	**94,3**
48. Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система»																			
в баллах	85,7	100	94,6	280,3	100	96,5	196,5	40	40	83,5	163,5	97	97,5	98,1	292,6	97,5	97,9	98,6	294
с учетом значимости	25,7	30	37,8	**93,5**	50	48,3	**98,3**	12	16	25,1	**53,1**	38,8	39	19,6	**97,4**	29,3	19,6	49,3	**98,1**
49. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический																			

театр»																			
в баллах	64,3	60	94,8	219,1	100	94,8	194,8	100	100	96,4	296,4	96,5	97,7	98,7	292,8	97,7	97	98,5	293,2
с учетом значимости	19,3	18	37,9	**75,2**	50	47,4	**97,4**	30	40	28,9	**98,9**	38,6	39,1	19,7	**97,4**	29,3	19,4	49,3	**98**
50. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий»																			
в баллах	80,9	90	97,2	268,1	100	95,3	195,3	80	60	97,4	237,4	98	98,5	98,9	295,4	97	96,7	98,5	292,2
с учетом значимости	24,3	27	38,9	**90,2**	50	47,7	**97,7**	24	24	29,2	**77,2**	39,2	39,4	19,8	**98,4**	29,1	19,3	49,3	**97,7**

Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	**30**	**30**	**40**	**100**	**50**	**50**	**100**	**30**	**40**	**30**	**100**	**40**	**40**	**20**	**100**	**30**	**20**	**50**	**100**
51. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»																			
в баллах	100	100	98	298	100	97,4	197,4	60	40	98,8	198,8	99,1	99	99	297,1	98,7	98,7	99,1	296,5
с учетом значимости	30	30	39,2	**99,2**	50	48,7	**98,7**	18	16	29,6	**63,6**	39,7	39,6	19,8	**99,1**	29,6	19,7	49,6	**98,9**
52. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система»																			
в баллах	100	100	99,4	299,4	100	97	197	100	50	89,6	239,6	99,7	100	99,5	299,2	99,5	98,7	99,8	297,9
с учетом значимости	30	30	39,8	**99,8**	50	48,5	**98,5**	30	20	26,9	**76,9**	39,9	40	19,9	**99,8**	29,8	19,7	49,9	**99,5**
53. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»																			

в баллах	97,6	100	98,7	296,3	100	98,5	198,5	80	50	88	218	98,7	99	100	297,7	98,8	99	98,7	296,5
с учетом значимости	29,3	30	39,5	**98,8**	50	49,3	**99,3**	24	20	26,4	**70,4**	39,6	39,6	20	**99,1**	29,7	19,8	49,3	**98,8**

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Сводная таблица показателей независимой оценки

Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Общий показатель
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
1. Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры»	88,9	94,4	36,2	98	95,8	**82,7**
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»	92,4	95,2	42,9	96,9	96	**84,7**
3. Муниципальное бюджетное учреждение	97	98,8	42	99,6	99,3	**87,3**

культуры «Вельская библиотечная система»						
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система»	96,3	98,5	51,8	99,6	99,7	**89,2**
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей»	90,9	95,2	46	99,6	98,9	**86,1**
6.Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	92,4	98,1	55,2	99	98,3	**88,6**
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей»	96,6	97,3	49,3	99,6	99	**88,4**
8. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района»	93,6	98,7	46	99,3	98,8	**87,3**
9. Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр»	95,8	95,7	44	99	96,7	**86,3**
10. Муниципальное	87,5	97,2	54	99,3	98,9	**87,4**

бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей»						
11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»	99,2	99,5	57,5	99,7	99,6	**91,1**
12. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское»	91,2	90,8	46,5	96,4	94	**83,8**
13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма»	83	98	58,1	97,7	96,9	**86,7**
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниц. район»	94,6	97,5	83,2	99,6	98,8	**94,7**
15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования	89	96,3	83,7	99,7	99,4	**93,6**

«Пинежское»						
16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» МО «Пинежский муниципальный район»	93,9	92	67,2	96,2	93,3	**88,5**
17. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" МО «Сийское»	85,7	93,6	52,5	98,7	98,7	**85,8**
18. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района»	94,7	96,1	74,5	98,8	97,8	**92,4**
19. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района»	95,3	94,7	84	99,3	99	**94,5**
20. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха»	95,3	96,6	62,4	98,6	97,9	**90,2**
21. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья»	98,2	99,6	76	99,9	99,6	**94,7**
22. Муниципальное	95,4	99,3	45,5	99,8	99,6	**87,9**

бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей»						
23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека»	99	99	52	99,8	99,1	**89,8**
24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны»	92,8	92,2	35	92,8	89,7	**80,5**
25. Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры"	89	92,2	56,3	93,5	92,6	**84,7**
26. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества»	94,2	99,5	65,3	99,7	99,5	**91,64**
27. Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» МО «Холмогорский муниц. район»	92,6	95,6	32,2	97,6	96,3	**82,9**
28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская	95,4	85,9	54,4	95,7	93,7	**85,02**

централизованная клубная система» МО «Холмогорский муниц. район»						
29. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» МО «Холмогорский муниципальный район»	89,9	96,8	31,3	98,6	98,6	**83,04**
30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система»	96,9	96,8	77,7	97,2	96,9	**93,1**
31. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»	93,3	94,7	71,9	98,5	98,1	**91,3**
32. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	95,1	95,3	79,3	97	96,2	**92,58**
33. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч»	97,7	96,3	71	98,7	98,2	**92,38**

34. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр»	97,5	88,8	92,5	95	95,7	**93,9**
35. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт»	99,6	98	80,6	98,5	99,1	**95,2**
36. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»	99,5	93,9	73,4	98,7	98,6	**92,82**
37. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры»	98,1	80,8	51,7	98,6	97,3	**85,3**
38. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица»	96,6	96,6	62,6	96,8	97,7	**90,1**
39. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск»	99,9	99,9	59,5	99,9	99,8	**91,8**

«Централизованная библиотечная система»						
40. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса»	86,2	87	44,4	98,2	97,5	**82,66**
41. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень»	97,7	99,2	55,9	99,7	99,7	**90,44**
42. Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система»	99,6	99,2	82,5	99,5	99	**95,96**
43. Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр»	93	98,7	72	99,3	98,8	**92,36**
44. Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»	98,9	97,1	91,9	98,5	97	**96,68**
45. Муниципальное учреждение культуры	92,2	94,2	68,3	99	97,9	**90,32**

«Котласская централизованная библиотечная система»						
46. Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	87,5	99	42	99,5	99,5	**85,5**
47. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас»	98,2	94	69,2	95,4	94,3	**90,2**
48. Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система»	93,5	98,3	53,1	97,4	98,1	**88,1**
49. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр»	75,2	97,4	98,9	97,4	98	**93,4**
50. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий»	90,2	97,7	77,2	98,4	97,7	**92,2**
51. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	99,2	98,7	63,6	99,1	98,9	**91,9**

52. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система»	99,8	98,5	76,9	99,8	99,5	**94,9**
53. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»	98,8	99,3	70,4	99,1	98,8	**93,3**